



Turun yliopisto
University of Turku

TEKNOLOGIAVÄLITTEISEN VIESTINTÄOSAAMISEN
KEHITTÄMINEN LIIKETALouden YLEMMISSÄ
AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINNOISSA
Työelämän tarpeista opetussuunnitelmiin

Mervi Varhelahti

Turun yliopisto

Kasvatustieteiden tiedekunta

Opettajankoulutuslaitos

Oppimisen, opetuksen ja oppimisympäristöjen tutkimuksen tohtoriohjelma

Tutkimuksen ohjaajat

Professori Mirjamaija Mikkilä-Erdmann, Turun yliopisto, Opettajankoulutuslaitos

Dosentti Kristiina Heikkilä, Turun yliopisto, Opettajankoulutuslaitos

Esitarkastajat

Dosentti Seija Mahlamäki-Kultanen, Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta
FT, johtaja, Hämeen ammattikorkeakoulu, Opettajakorkeakoulu

Professori Eero Ropo, Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta

Vastaväittäjä

Dosentti Seija Mahlamäki-Kultanen, Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden tiedekunta
FT, johtaja, Hämeen ammattikorkeakoulu, Opettajakorkeakoulu

ISBN 978-951-29-6900-5 (Painettu)

ISBN 978-951-29-6901-2 (Verkkojulkaisu)

ISSN 0082-6995 (Painettu)

ISSN 2343-3205 (Verkkojulkaisu)

Juvenes Print, Turku, Finland 2017

TURUN YLIOPISTO

Kasvatustieteiden tiedekunta

Opettajankoulutuslaitos

Oppimisen, opetuksen ja oppimisympäristöjen tutkimuksen tohtoriohjelma

VARHELAHTI, MERVI:

Teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittäminen liiketalouden ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa -Työelämän tarpeista opetussuunnitelmiin

Väitöskirja, 175 s.

Kasvatustiede

Kesäkuu 2017

Tiivistelmä

Teknologian kehittyminen on mahdollistanut asiantuntijoiden verkostoitumisen globaalisti ajasta ja paikasta riippumatta. Samalla teknologiavälitteisen viestinnän osaamisen merkitys asiantuntijatehtävissä on korostunut. Työelämän muutoksia koskevat tutkimukset ovat yleisesti tunnustaneet teknologiavälitteisen viestintäosaamisen tärkeyden erityisesti kansainvälisissä toimintaympäristöissä. Viestintätekniikan välityksellä liitetään tiedonjakamisen ja tiedon yhteisöllisen luomisen lisäksi taito valita sopiva viestintäkanava viestintätilanteeseen sekä tarkoituksenmukainen toiminta verkossa viestittäessä. Lukuisista tutkimuksista huolimatta yhtenäistä kattavaa osaamiskuvausta ei ole, ja teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvaukset jäävät osin liian yleiselle tasolle, jotta niitä voitaisiin hyödyntää alakohtaisesti osaamisen kehittämisessä korkeakoulutuksessa ja työelämässä.

Tämän väitöskirjan tarkoituksena onkin tarkastella, mitä teknologiavälitteistä viestintäosaamista asiantuntijatehtävissä vaaditaan, ja tutkia, vastaako osaamisen kehittäminen Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen ylemmässä ammattikorkeakoulututkinnoissa (YAMK) tähän tarpeeseen. Ensin tarkennetaan teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvausta asiantuntijatehtävissä liiketalous-ala huomioiden ja tarkastellaan mahdollisia osaamisvajeita työelämässä. Seuraavaksi tutkitaan, mitä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen alueita Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnoissa (YAMK) kehitetään ja miten niitä kehitetään. Tähän sisältyy myös teknologiavälitteisen viestinnän tarkastelu viestintäkanavan näkökulmasta eli tutkitaan, mitä viestintäkanavia sekä työssä että opinnoissa käytetään. Lopuksi esitetään näkemyksiä siitä, minkä osa-alueiden kehittämiseen tulee Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnoissa (YAMK) kiinnittää huomiota ja miten näitä osa-alueita tulee kehittää. Osaamista lähestytään Ferrarin (2013) teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvauksen sekä Median synkronisuuden teorian avulla (MST).

Tämä tutkimus koostuu neljästä empiirisestä tutkimuksesta, joiden aineisto kerättiin vuosina 2013-2015. Ensimmäisen tutkimuksen aineisto selvittää työelämäedustajien näkemyksiä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen tärkeydestä sekä sen osaamisesta omassa työyhteisössä. Aineisto kerättiin sähköisellä kyselomakkeella ja vastauksia saatiin Suomesta 98 kappaletta. Toinen tutkimus tarkasteli viestintäkanavan valintaa kansainvälisessä viestinnässä. Tämä aineisto kerättiin työelämän edustajilta (N=274) viidestä eri Euroopan maasta sähköisellä kyselylomakkeella. Aineistoa täydennettiin viidellä Suomessa tehdyllä laadullisella teemahaastattelulla. Kolmannessa tutkimuksessa tarkasteltiin 112:tä Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnon (YAMK) toteutussuunnitelmatekstiä laadullisen sisällönanalyysin avulla. Neljännessä tutkimuksessa käytettiin laadullisia ja määrällisiä menetelmiä ja aineisto koostui sähköiseen kyselylomakkeeseen vastanneiden Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnon (YAMK) opiskelijoiden näkemyksistä koulutuksen työelämävastaavuudesta (N=36).

Tulokset osoittivat, että eettisen toiminnan osaaminen ja kansainvälisyysosaaminen korostuvat viestittäessä teknologian välityksellä asiantuntijatehtävissä liiketalouden alalla. Tutkimuksessa ilmeni myös, että erityisesti eettisen toiminnan osaaminen ei ollut edellytetyllä tasolla työelämässä. Jotta tämä osaaminen kehittyisi, tulee myös liiketalouden ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa (YAMK) huomioida paremmin eettisen toiminnan ulottuvuudet. Tämän lisäksi viestintäkanavan valinnan osaamista sekä vieraalla kielellä viestimistä ja kulttuurien ymmärtämistä tulee lisätä. Näiden osaamisten alakohtaiseen

kehittämiseen työelämän autenttisissa ympäristöissä on erinomainen tilaisuus, sillä ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijoista suurin osa opiskelee työn ohella

Tässä väitöskirjassa esitetään osaamisen kehittämisen tueksi sekä työelämän että liiketalouden alan ylempien ammattikorkeakoulututkintojen tarpeisiin yksityiskohtainen teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvaus. Tämän lisäksi esitetään malli siitä, mitä osaamista tulee erityisesti kehittää ja miten näiden kehittäminen tapahtuu tarkoituksenmukaisissa oppimisympäristöissä.

Avainsanat: teknologiavälitteinen viestintäosaaminen, liiketalous, YAMK, opetussuunnitelma, työelämävastaavuus

UNIVERSITY OF TURKU

Faculty of Education, Department of Teacher Education

Doctoral Programme on Learning, Teaching and Learning Environments
Research

VARHELAHTI, MERVI:

Developing Computer-Mediated Communication in Master of Entrepreneurship
and Business Competence Degree Programmes at Universities of Applied
Sciences - From Working Life Competence Needs to Curriculum Development

Doctoral thesis, 175 p.

Education

June 2017

Abstract

Digitalisation has changed the way we communicate and network in multicultural virtual environments, thus increasing the importance of computer-mediated communication skills in expert roles in business. In addition to sharing and co-creating information, the skill to choose the correct medium for communication is essential. These changes in working life communication are creating new possibilities to working life orientation in Master's studies at universities of applied sciences in Finland, and due to lack of existing common competence descriptors for computer-mediated communication skills, there is a need for field-specific descriptors that can be utilized both in higher education and in working life.

The main purpose of this doctoral thesis is to examine what skills are required to communicate using technology in business. In addition, this thesis investigates how these skills should be taken into consideration in the curriculum development in Master's studies in the field of business at universities of applied sciences. The study first considers the concept of computer-mediated communication in expert roles in the field of business, followed by an investigation into which areas of computer-mediated communication are developed as part of Master's studies in Entrepreneurship and Business Competence and how they are developed, including considerations for choice of medium. The Digital Skills Reference Framework and Media Synchronicity Theory (MST) are used as a theoretical base for the study, taking into account ethical factors related to computer-mediated communication. Finally, some recommendations are made for the development of specific areas of computer-mediated communication in Master's studies in the field of business at universities of applied sciences.

The study is based on four peer reviewed articles, the data for which was collected during 2013-2015. The first article focused on determining which specific computer-mediated communication skills are important in working life and the development of those skills in organisations. The research data was collected with a questionnaire (N = 98).

The second article aimed to identify which media is chosen for computer-mediated communication in multicultural business interactions when the main language of communication is mainly English as a lingua franca. This study was conducted using a mixed method approach with data from a quantitative survey (N=274) and qualitative theme interviews of five working life representatives. The third article focused on the course descriptions in Master's studies in the Degree Programmes in Entrepreneurship and Business Competence to investigate if digital communication skills were mentioned in the course descriptions. The data was collected from the course descriptions (N=112) of the Degree Programmes in Entrepreneurship and Business Competence by utilizing content analysis method. The fourth article presented students' (N=36) experiences on development of computer-mediated communication skills in Master's studies in the Degree Programmes in Entrepreneurship and Business Competence.

The results of the study show that experts are expected to communicate and interact through technology and, above all, to understand ethical and intercultural aspects when communicating virtually. It was found that especially the ethical aspects of computer-mediated communication skills in organisations were not at the required level.

To be able to meet the requirements set by the working life, there is a need to consider ethical skills, ability to choose appropriate media for communication, language skills and cultural awareness as an important part of curriculum

development work in Master's studies in the field of business at universities of applied sciences, as Master's students have the possibility to develop the specific professional field-specific competences in their professional communities at work.

As a main result of this doctoral thesis, a detailed description of computer-mediated communication competence (NQF 7) for evaluation of computer-mediated communication competence of experts in business is presented to support curriculum work in Master's studies in the field of business at universities of applied sciences. In addition, the thesis presents a model for the development of computer-mediated communication skills and suggests appropriate learning environments for developing these skills.

Keywords: Computer-mediated communication, competence, working-life orientation, curriculum, Master's Programme in Entrepreneurship and Business Competence.

Esipuhe

Haaveilun tohtoriopinnoista aloitin toimiessani Turun ammattikorkeakoulussa tutkimusryhmän vetäjänä sekä Yrittäjäyys ja liiketoimintaosaamisen (YAMK) koulutuksessa opettajana. Tutkimusryhmässä pääsin mukaan uuteen maailmaan, joka antoi intoa ja rohkaisua tutkimuksen tekemiseen. Roolini opettajana puolestaan mahdollisti tulosten soveltamisen välittömästi käytäntöön. Tohtoriopinnot aloitin vuonna 2013 syksyllä päätoimeni ohella. Väitöskirjaprojekti on ollut täynnä ennalta aavistamattomia käänteitä, jotka jälkepäin ajateltuna ovat pääosin opettavaisia ja myönteisiä. Vaikka väitöskirjaprojektissa olo on ollut usein yksinäinen, on tukenani ollut iso joukko ystäviä ja kollegoita, jotka ovat auttaneet viemään projektini päätökseen.

Suurin kiitos kuuluu ohjaajalleni professori Mirjamaija Mikkilä-Erdmanille. Ilman hänen ohjaustaan ja vahvaa näkemystä erityisesti akateemisesta näkökulmasta, olisin väitöstyötä tehdessäni poikennut harhapoluille. Hän on myös osoittanut suurta luottamusta etenemiseeni ja se on ollut minulle sisäisesti palkitsevaa ja motivoivaa. Kiitokset luottamuksesta kuuluvat myös ohjaajalleni dosentti Kristiina Heikkilälle.

Esitarkastajia dosentti Seija Mahlamäki-Kultasta ja professori Eero Ropoa kiitän kiinnostuksesta työhöni ja arvokkaista sekä rakentavista kommentteista. Asiantuntevien kommenttien pohjalta oli innostavaa parannella käsikirjoitusta.

Haluan kiittää myös Turun yliopiston kasvatustieteen tiedekunnan statistikko Eero Laakkosta, joka on aina jaksanut nopealla aikataululla auttaa tilastollisten kysymysteni kanssa. Tohtoriopiskelija Marika Toivolalle suuri kiitos chat-tuokioista, tapaamisista ja vertaistuesta.

Lämmin kiitos kuuluu myös Turun ammattikorkeakoulun koulutuksen kehittämisen päällikölle Minna Scheininille, joka mahdollisti opintojen tekemisen työn ohella joustavasti. Kollegojeni Paula Aalin ja Sara Pietilän puoleen olen saanut kääntyä, kun olen halunnut keskustella artikkelien kirjoituasusta ja tyylistä sekä graafisesta esittämisestä. Ilman heitä tämä väitöskirja ei olisi valmistunut. Kiitos. Lämpimät kiitokset myös Marjatta Rännälille, joka toivotti minut tervetulleeksi tutkimusryhmäänsä.

Haluan ilmaista kiitokseni kanssakirjoittajilleni, jotka ovat kirjoittaneet kanssani väitöskirjan sisältämiä artikkeleja. Minulle on ollut suuri ilo keskustella ja kirjoittaa Carmen Pérez-Sabaterin (Universitat Politècnica de València) ja Marjo Joshin (Turun AMK) kanssa.

Tämän lisäksi useat kollegat ovat jaksaneet motivoida väitöskirjan tekemiseen, kun itsestä on tuntunut vaikealta. Kiitos Eija, Laura ja Sanna.

Lopuksi haluan kiittää vanhempiani, jotka ovat aina kannustaneet oppimaan. Sekä ennen kaikkea omaa perhettäni aviomiestäni Pasia ja tyttärtäni Linaa. Kiitos kaikesta tuesta ja ymmärryksestä väitöskirjaprojektini aikana. Kiitos myös siitä, että veditte minut aika ajoin irti tutkimustyöstä. Lukuisat konsertit, hevostelut ja salibandy toivat iloista vaihtelua arkeen ja sain viettää aikaa kaikkein tärkeimpien, eli teidän kanssanne. Nyt yhteistä aikaa on yhä enemmän.

Sisällysluettelo

Tiivistelmä	3
Abstract	6
Esipuhe	9
Alkuperäisten artikkelien lista	12
1. Johdanto	13
1.1. Ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja ohjaavat viitekehykset	13
1.2. YAMK-opiskelijoiden teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittäminen	16
1.3. Teknologiavälitteinen viestintä asiantuntijoiden toimintaympäristöissä	19
1.4. Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen työelämän ja koulutuksen toimintaympäristöissä	22
1.5. Viestintäkanavan ominaisuudet ja median synkronisuuden teoria	24
2. Tutkimuksen tavoitteet	28
3. Tutkimuksen toteutus	33
4. Katsaus artikkeleihin	36
4.1. Artikkel 1	36
4.2. Artikkel 2	37
4.3. Artikkel 3	39
4.4. Artikkel 4	40
5. Yhteenveto ja pohdinta	42
5.1. Eettinen osaaminen korostuu asiantuntijoiden teknologiavälitteisessä viestinnässä	42
5.2. Viestintäkanavan valintaan vaikuttavat viestintäprosessi, kulttuuriset tekijät sekä viestintäkieli	44
5.3. Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen kehittyy eri oppimisympäristöissä	47
5.4. Malli teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämiseen liiketalouden YAMK-tutkinnoissa	51
5.5. Tutkimusten laatu	54
6. Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset	57
Lähteet	60

Alkuperäisten artikkelien lista

Artikkeli 1

Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann M. (2016). Viestintää teknologian välityksellä asiantuntijaverkostoissa. *Media & viestintä* 3/2016. Julkaistu.

Mervi Varhelahti vastasi tutkimuksen suunnittelusta, aineiston keruusta, analyysistä, tuloksien tulkitsemisesta ja käsikirjoituksen tuottamisesta. Mirjamaija Mikkilä-Erdmann osallistui tutkimuksen suunnitteluun ja aineiston tulkitsemiseen ja viimeistelyyn. Molemmat kirjoittajat tarkastelivat käsikirjoitusta kriittisesti ja hyväksyivät lopullisen julkaistavan version.

Artikkeli 2

Varhelahti, M., Joshi, M., Mikkilä-Erdmann, M. & Pérez-Sabater, C. (2017). Media Choice in Multicultural Business Interactions. *Hermes - Journal of Language and Communication in Business*. Julkaistavaksi hyväksytty.

Mervi Varhelahti osallistui tutkimuksen suunnitteluun ja vastasi aineiston keruusta Suomessa. Mervi Varhelahti vastasi analyysistä, tuloksien tulkitsemisesta ja käsikirjoituksen tuottamisesta kaiken eri maissa kerätyn aineiston osalta. Mirjamaija Mikkilä-Erdmann osallistui tutkimuksen suunnitteluun ja aineiston tulkitsemiseen. Marjo Joshi ja Carmen Pérez-Sabater osallistuivat sisällön asiantuntijoina käsikirjoituksen tuottamiseen. Kaikki kirjoittajat tarkastelivat käsikirjoitusta kriittisesti ja hyväksyivät lopullisen version.

Artikkeli 3

Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann M. (2016). Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen ylempien ammattikorkeakoulututkintojen toteutussuunnitelmissa. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja* 1/2016, 23-39. Julkaistu.

Mervi Varhelahti vastasi tutkimuksen suunnittelusta, aineiston keruusta, analyysistä, tuloksien tulkitsemisesta ja käsikirjoituksen tuottamisesta. Mirjamaija Mikkilä-Erdmann osallistui tutkimuksen suunnitteluun ja aineiston tulkitsemiseen sekä artikkelin viimeistelyyn. Molemmat kirjoittajat tarkastelivat käsikirjoitusta kriittisesti ja hyväksyivät lopullisen julkaistavan version.

Artikkeli 4

Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann M. (2017). Aikuisopiskelijoiden näkemyksiä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämisestä Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnossa (YAMK). Arvioitavana.

Mervi Varhelahti vastasi tutkimuksen suunnittelusta, aineiston keruusta, analyysistä, tuloksien tulkitsemisesta ja käsikirjoituksen tuottamisesta. Mirjamaija Mikkilä-Erdmann osallistui tutkimuksen suunnitteluun, aineiston tulkitsemiseen ja viimeistelyyn. Molemmat kirjoittajat tarkastelivat käsikirjoitusta kriittisesti ja hyväksyivät lopullisen version.

1. Johdanto

1.1. Ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja ohjaavat viitekehykset

Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen (YAMK-tutkinnot) tehtävänä on tuottaa työelämän muutoksiin uutta ja vaativaa asiantuntijaosaamista huomioiden verkostoitumisen ja tiedon yhteisluomisen valmiudet (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2016). Suoriutuakseen tästä tehtävästä ammattikorkeakoulut pyrkivät tunnistamaan ja ennakoimaan uusia osaamisvaatimuksia ja tulkitsemaan niitä pedagogisissa strategioissaan muun muassa erilaisia osaamisen viitekehyksiä hyödyntäen.

Työelämän osaamisvaatimusten ja korkeakoulututkintojen kohtaamisen tärkeyttä korostavat EU:n eri ohjelmat, kuten Koulutusyhteistyön strategiset puitteet 2020 ja Euroopan korkeakoulujärjestelmien nykyaikaistamissuunnitelma (2011). Osaamisvaatimusten ennakkoinnin ja tulkinnan tärkeyttä korostaa myös Sipilän hallituksen (2015) strateginen ohjelma, jossa tavoitellaan koulutuksen ja työelämän välisen vuorovaikutuksen lisääntymistä, oppimisympäristöjen modernisointia ja digitalisaation hyödyntämistä oppimisessa. Digitalisaatio onkin yksi suurimmista työelämän osaamisvaatimusten muutosajureista. Tämän väitöskirjan keskittyessä tutkimaan teknologiavälitteistä viestintäosaamista YAMK-kontekstissa on tärkeä tuoda esiin, että digitalisaatio ei tarkoita vain tieto- ja viestintäteknologian kehittymistä, vaan ennen kaikkea myös toimintatapojen kehittämistä. (Ratkaisujen Suomi, 2015; Talouspolitiikan lähtökohdat 2015–2019, 2015, 124). Huomio tulee teknologian sijaan yhä enemmän kiinnittymään verkostoitumiseen sekä tiedon jakamiseen ja rakenteluun teknologian välityksellä (Hämäläinen, De Wever, Malin & Cincinnato 2015). Kyse on teknologiavälitteisestä viestinnästä.

Alati muuttuvien osaamistarpeiden tulkitseminen on eittämättä noussut tärkeäksi. Tätä vahvistaa myös se, että Suomessa astui 1.3.2017 voimaan laki tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehyksestä.

Lain mukaan tutkinnot tulee jaotella tavoiteltavan osaamisen perusteella kahdeksaan vaativuustasoon. Vaativuustasoon luokittelu ei sinänsä ole uutta, sillä ammattikorkeakouluissa on osaamistarpeiden tulkinnan tukena hyödynnetty jo pitkään erilaisia osaamistarpeiden ennakkointiraportteja ja viitekehyksiä. Euroopan eri maissa suoritettujen tutkintojen vertailukelpoisuutta mahdollistamaan on luotu eurooppalainen tutkintojen viitekehys (EQF), jossa osaamiset on jaoteltu kahdeksaan eri osaamistasoon. Tämän pohjalta on Suomessa rakennettu Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys (NQF, 2009). Viitekehyksessä esitetään, mitä tutkinnon suorittanut henkilö tietää, ymmärtää ja pystyy tekemään oppimisprosessin päättyessä. Teknologiavälitteisen viestintäosaamisen näkökulmasta mielenkiinto tässä väitöskirjassa kohdistuu viitekehyksessä osaan, jossa huomioidaan viestintäosaaminen ja kuvataan, että ylemmän korkeakoulu- tai ammattikorkeakoulututkinnon (NQF-taso 7) suorittanut *osaa viestiä hyvin suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle. Kykenee* vaativaan kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen toisella kotimaisella ja vähintään yhdellä vieraalla kielellä. (Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys 2009.)

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto on tarkentanut opiskelijoiden yhteisiä osaamistavoitteita myös ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon tasolla. Näistä viestintäosaamista koskevat seuraavat suositukset: *Opiskelija osaa kehittää työelämän monialaista viestintää ja vuorovaikutusta, osaa soveltaa tieto- ja viestintätekniikkaa tehtävissään, kykenee kansainväliseen viestintään työtehtävissään ja toiminnan kehittämisessä* (ks. Auvinen, Heikkilä, Ilola, Kallioinen, Luopajarvi, Raij & Roslöf 2010). Kuvaukset on tehty useita vuosia sitten, ja ne voidaan nähdä melko yleisluontoisina (vrt. Hällström 2015). Toisaalta voidaan ajatella, että nämä kuvaukset viestintäosaamisesta jättävät hyvin tilaa tulkinnalle siitä, mitä asiantuntijan teknologiavälitteinen viestintäosaaminen nykyajan eri alojen toimintaympäristöissä on.

Edellä esitetyssä viitekehyksessä huomioidaan viestintä kansainvälisissä toimintaympäristöissä, ja näin on tarpeen tuoda esiin myös laajasti sovellettu Euroopan tason viitekehys kielten taitotasoista. Vaikka

tässä väitöskirjassa ei tutkita kielten osaamista eikä keskitytä kielelliseen taitoon, on kielitaidolla kuitenkin merkitystä teknologian välityksellä viestittäessä (Lönnblad & Vartiainen 2012; Lohikoski 2016). Ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatyöryhmä (2016) on ammattikorkeakoulututkintojen osalta suositellut noudattamaan Eurooppalaiseen viitekehykseen (The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment, CEFR) perustuvia kielten taitotasokuvauksia. Viitekehys kuvaa kielitaitoa kolmella eri päätasolla, joista taso A kuvaa perustason kielenkäyttäjää, taso B itsenäistä kielenkäyttäjää ja taso C taitavaa kielenkäyttäjää (Council of Europe 2009). Ammattikorkeakoulun alemmassa tutkinnossa on tavoitteena itsenäisen kielenkäyttäjän taso (taso B) sekä toisessa kotimaisessa että englannin kielessä (Ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatyöryhmän 2016). Merkittävää on, että YAMK-tutkinnoissa tavoiteltavaa tasoa ei ole Suomessa määritetty. Tämäkin viitekehys jättää tilaa tulkinnalle ja keskusteluille siitä, minkälaista teknologiavälitteistä viestintäosaamista kansainväliset toimintaympäristöt huomioiden liiketalouden ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa olisi tärkeä kehittää.

Viitekehyksiä tulkitaan ammattikorkeakoulujen omissa pedagogisissa strategioissa. Ammattikorkeakoulujen pedagogiset strategiat ilmentävät sovellettavaa ammattikorkeakoulupedagogiikkaa eli näkemystä siitä, mitä osaamista työelämässä vaaditaan sekä miten tämä osaaminen kehittyy. Linjakas pedagoginen strategia jalkautuu opetussuunnitelmatyössä aina opetussuunnitelmista toteutukseen. (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015.) Yhteiset viitekehykset antavat suuntaviivat, mutta pedagogiset linjaukset ja varsinainen opetuksen toteutus voivat olla erilaisia eri ammattikorkeakouluissa.

1.2. **YAMK-opiskelijoiden teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittäminen**

Ammattikorkeakouluissa ennakointia ja viitekehyksiä osaamistarpeista ja -tavoitteista on olemassa, mutta keskeistä näyttää olevan se, miten tätä tietoa jalkautetaan ammattikorkeakouluissa pedagogisiin strategioihin ja edelleen opetuksen suunnittelussa ja toteutuksessa. Kuten Jalkanen, Almonkari ja Taalas (2016) esittävät, monipuolinen kieli- ja viestintätaito on edellytys asiantuntijuuden kehittämiseksi eikä sitä nähdä erillisenä oppimisen kohteena. Viestintäosaamisen kehittämisessä on kyse muun muassa käytännön järjestelyistä opetuksessa sisältäen viestintävälineiden hyödyntämisen (Niinistö-Sivuranta 2013, 150). Olennaista onkin viestintäosaamisen kehittämisen integrointi opetukseen (Ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatyöryhmä 2016) ja sen ymmärtäminen, että viestintäosaamisen kehittäminen on kaikkien opettajien vastuulla (ks. Dannels 2015). Työelämän autenttisten viestintätilanteiden ymmärtäminen on olennaista tässä integroinnissa viestintäosaamisen kehittyessä itse viestintätilanteissa (Spitzberg 2006). Ylempien ammattikorkeakoulututkintojen opetussuunnitelmatyössä autenttisten viestintätilanteiden integrointiin on erinomainen mahdollisuus, sillä opiskelijat viestivät tutkintoa suorittaessaan kahdessa eri kontekstissa: oppimisyhteisössä sekä ammatillisessa oman alan yhteisössä (Niinistö-Sivuranta 2013). Autenttiset työelämän oppimisympäristöt ovat näin saatavilla, jos niitä halutaan hyödyntää. Lisäksi opettajien näkemyksellä viestintäosaamisesta on merkitystä opiskelijan oppimiselle sekä menestymiselle työelämässä (Waldeck, Durante, Helmuth, & Marcia 2012). Viestintäosaamisen kehittämiseen tarvitaan yhteistyötä viestinnän opettajan, ammatillisen opettajan sekä työelämän välillä (Niinistö-Sivuranta 2013).

Pedagogiikalla on kasvava rooli opetussuunnitelmatyössä osaamistavoitteiden määrittelyssä (Salonen & Savander-Ranne 2015). Pedagogiset strategiat tai linjaukset ovat ammattikorkeakoulukohtaisia ja ammattikorkeakoulut ovatkin esitelleet uusia osallistavan ja integroivan pedagogiikan malleja (Ylikoski & Niinistö-Sivuranta 2016). Nykänen &

Tynjälä (2012) ovat tutkineet korkeakoulutuksessa niitä pedagogiikan piirteitä ja malleja, jotka edistävät erityisesti työelämätaitoja, joihin myös viestintätaidot kuuluvat. Heidän mukaansa korkeakouluissa tulisi soveltaa verkostoituneen kulttuurin mallia. Tässä mallissa olennaista on teoreettisen tiedon, käytännöllisen tiedon, itsesäätelytiedon ja sosiokulttuurisen tiedon fuusioituminen oppimisessa. He korostavat autenttisten oppimisympäristöjen merkitystä oppimisessa, opetussuunnitelmien osaamisperustaisuutta, opiskelijan keskeistä roolia kaikessa toiminnassa sekä kaikkien toimijoiden verkostoitumista.

Edellä on esitetty, että ammattikorkeakoulukohtaisia opetussuunnitelmia on tärkeä luoda usean toimijan verkostoissa. Tämän lisäksi oppimisen, opetussuunnitelmatyön reflektoinnin sekä työelämän muutoksien jatkuvan vuorovaikutuksen nähdään olevan olennaisia (Laajala 2015). Näitä verkostoissa ja vuorovaikutuksessa luotuja opetussuunnitelmia opettajat tulkitsevat edelleen omilla opintojaksoillaan toteutussuunnitelmien muodossa. Toteutussuunnitelmat ovat kirjoitettuja dokumentteja, jotka ilmentävät usein yksittäisen opettajan näkemystä osaamistavoitteista, sisällöistä, toimintatavoista, arvioinnista ja materiaaleista (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015, 32). Kun opettaja toteuttaa suunnitelmansa, niin opiskelijat kokevat sen kukin tavallaan ja tällöin viitataan koettuun opetussuunnitelmaan (Karjalainen 2003). Opiskelijoiden kokemukset ovat arvokkaita opetussuunnitelmatyön työelämävastaavuuden toteutumiseksi.

YAMK-opiskelijat ovat aikuisopiskelijoita, jotka omaavat vähintään kolmen vuoden työkokemuksen ja lähes kaikki opiskelevat työn ohessa. Koulutusta toteutetaan monimuoto-opiskeluna, mikä tarkoittaa, että opiskelijat opiskelevat missä tahansa ympäristössä, joka on tarkoituksenmukainen tavoiteltavan osaamisen kehittämiseen (ks. Kolkka & Karjalainen 2013, 59). Opiskelijat ovat yleensä erittäin motivoituneita ja itseohjautuvia, mikä tarkoittaa, että he osaavat suunnitella omaa oppimistaan ja ottavat myös vastuun siitä (mm. Knowles 1984; Johnson, Becker, Estrada, & Freeman 2014, 12). Aikuinen opiskelija nähdään kokonaisuutena, jolla on omat näkemykset, kokemukset ja ympäristöt, joissa hän toimii (Cercione 2008). Lisäksi informaalin oppimisen merkitys näyttää kasvavan

(Palonen, Boshuizen & Lehtinen 2014; Hämäläinen ym. 2015) ja suuri osa aikuisten oppimisesta tapahtuu itse työtilanteissa (Auvinen, Heikkilä, Ilola, Kallioinen, Luopajarvi, Raij, & Roslöf 2010). Nykänen ja Tynjälä (2012) ovatkin esittäneet, että konstruktivinen oppimisympäristö, jossa arvostetaan opiskelijoiden kokemuksia ja autenttisten oppimisympäristöjen hyödyntämistä, vaikuttaa sopivalta työelämätaitojen kehittämiseen. Myös Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto (2016) on korostanut, että työelämän vuorovaikutukselliset ja autenttiset toimintaympäristöt ovat arvokkaita oppimisen tiloja.

Viestintäosaamisen kehittäminen aidoissa tilanteissa tarkoittaa myös osaamisen kehittämisen työelämävastaavuuden toteutumista. Työelämävastaavuus tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, että koulutus vastaa työelämän tarpeisiin ja samalla kehittää sekä opiskelijaa että työelämää (ks. Aarnio & Pulkkinen 2015). Asiantuntijoiden osaamisen kehittämisessä on nimenomaan kyse formaalin ja ei-formaalin oppimisen yhdistämisestä tarkoituksenmukaisella tavalla (Palonen ym. 2014, 137-138). Opiskelijat itse määrittelevätkin yhä useammin fyysiset ja virtuaaliset oppimistilat, joissa tietoa jaetaan ja luodaan eli viestitään (Kyllönen 2011). Tärkeää onkin tunnistaa ne työn autenttiset kontekstit, joissa teknologiavälitteistä viestintäosaamista voidaan kehittää. YAMK-opiskelijoiden oppimisympäristöinä voivat olla erilaiset virtuaaliset tilat, jotka edistävät ammatillista viestintäosaamista työelämässä. (Varpelaine 2013, 37-38).

Oppimisympäristöjen merkitys on korostunut ammattikorkeakoulupedagogiikassa (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015) ja edellä esitetyn mukaan ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa on erinomaiset mahdollisuudet teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämiseen eri ympäristöissä etenkin, kun opiskelijoilla on mahdollisuus kehittää osaamistaan myös aidoissa ammatillisissa viestintätilanteissa. Nimenomaan ammatillisella yhteisöllä oppimisympäristönä on merkitystä opiskelijan työelämäosaamisen näkökulmasta, kun tavoitellaan alakohtaista osaamista. Tässä väitöskirjassa viestintäosaamisen alakohtainen tarkastelu on rajattu liiketalouden alaan.

1.3. Teknologiavälitteinen viestintä asiantuntijoiden toimintaympäristöissä

Asiantuntijoiden toimintaympäristöt ovat muuttuneet olennaisesti, ja niitä ilmentävät globaali verkostoituminen ja virtuaalinen vuorovaikutus ajasta ja paikasta riippumatta (Halbe 2012; Lönnblad & Vartiainen 2012; Lockwood 2015). Asiantuntijat nähdäänkin tänä päivänä verkostoitujina, jotka kehittävät itseään jatkuvasti jakamalla ja luomalla uutta tietoa ja sopeutuvat näin muuttuviin toimintaympäristöihin (esim. Tynjälä 2010; Auvinen ym. 2010; Palonen ym. 2014). Tiedon jakamisen ja rakentelun onnistumisen edellytyksenä voidaan kuitenkin pitää sitä, että asiantuntija osaa viestiä. Moniulotteiseksi viestinnän tekee se, että globaaleissa toimintaympäristöissä myös monikulttuurisuus ja ammatillinen vieraalla kielellä viestiminen ovat läsnä (Lönnblad & Vartiainen 2012; Halbe 2012, 48–49; Ladegaard & Jenks 2015; Lohikoski 2016). Verkostot ja kansainvälisyys korostavat edelleen vuorovaikutuksellisen viestinnän merkitystä (Kokkonen & Almonkari 2015). Menestyminen asiantuntijan uusissa toimintaympäristöissä edellyttää viestintäosaamista, mikä kattaa kansainvälisyysosaamisen lisäksi myös tarkoituksenmukaisen viestintäkanavan hyödyntämisen eri viestintätilanteissa (mm. Dennis ym. 2008; Fitzpatrick & O'Dowd 2012; Lönnblad & Vartiainen 2012; Waldeck ym. 2012; Ferrari 2013). Tämä tarkoittaa eri viestintäkanavien ominaisuuksien ymmärtämistä. Esimerkiksi viestiminen videon välityksellä kansainvälisessä kontekstissa edellyttää erilaisia taitoja kuin sähköpostilla viestiminen (Dennis ym. 2008; Trilling & Fadel 2009).

Edellä esitetyn pohjalta voidaan olettaa, että viestintäosaamisen sisältö on muuttunut ja se on varsin toimintaympäristö- ja tilannesidonnaista. Asiantuntijoiden viestintää tulee tarkastella tämän päivän toimintaympäristöissä, jotta teknologiavälitteistä viestintäosaamista olisi mahdollista kehittää. Kun tarkastellaan asiantuntijan viestintäosaamista nimenomaan liiketoiminnan näkökulmasta, yhdistyvät viestintäosaamiseen myös näkemykset viestinnän lisäarvosta työnantajaorganisaatiolle. Rajat viestinnän ja markkinoinnin välillä ovat hämärtyneet ja esimerkiksi työntekijän viestiessä omalla profiilillaan sosiaalisessa mediassa

työnantajaan tai palveluihin liittyvistä asioista voivat vaikutukset ylettyä yrityksen imagoon ja liiketoimintaan (Keeling, McGoldrick & Sadhu 2013). Tämä on lisännyt muun muassa organisaation pelisääntöjen eli verkkoetiketin merkityksen tärkeyttä (Waldeck ym. 2012; Niinistö-Sivuranta 2013). Miles & Mangold (2014) esittävät, että työntekijöiden viestintää tukemalla ja ohjeistamalla voidaan välttää negatiivisten asioiden viestimistä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja työntekijöiden viestintää voidaan hyödyntää positiivisesti organisaation maineen rakentamisessa. Tämän tutkimuksen ensimmäisenä tavoitteena onkin keskittyä asiantuntijoiden teknologiavälitteiseen viestintään ja kuvata, mitä osaamista teknologian välityksellä viestittäessä tarvitaan sekä yleisesti että myös toimialakohtaisesti liiketalouden alalla. Sitä ennen on tarpeen tarkastella, miten aikaisempi tutkimus käsittää teknologiavälitteisen viestinnän ja viestintäosaamisen.

Tässä tutkimuksessa viestintä ja vuorovaikutus ovat rinnakkaisia käsitteitä (ks. Laajalahti 2014, 17). Viestintä on yksilöiden ja yhteisöjen välinen vuorovaikutussuhde toimintaympäristöissä, joissa viestintäteknologialla on suuri merkitys viestinnän onnistumiseen. Viestintäosaaminen ilmenee tiedon jakamisena ja sen luomisena (Dennis, Fuller & Valachich 2008). Viestintäosaaminen kuuluu asiantuntijan ammattiosaamiseen, ja asiantuntija osaa toimia tarkoituksenmukaisesti eri viestintätilanteissa. Liiketoiminnan näkökulmasta on tärkeää, että asiantuntija tiedostaa viestinnän myös osana organisaationsa toimintaa (Waldeck ym. 2012; Huhta 2013).

Kuten jo asiantuntijoiden toimintaympäristöjä kuvattaessa on käynyt ilmi, globalisaation ja teknologian kehittymisen myötä erityisesti teknologiavälitteisen viestinnän ja viestintäosaamisen merkitys on kasvanut. Teknologiavälitteiseen viestintään viitataan muun muassa termeillä digital communication, computer mediated communication sekä technology supported communication (esim. Spitzberg 2006; Knight, Pearson & Hunsinger 2008; Waldeck ym. 2012; Ferrari 2013). Käytettyjen termien lisäksi käsitteestä on useita erilaisia, mutta toisiaan täydentäviä osaamiskuvauksia. Taulukossa 1 on esitetty tiiviisti kolmetämän tutkimuksen taustalla vaikuttavaa teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvausta:

Ferrarin (2013) teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvaus (Digital Communication), Waldeckin ym. (2012) katsaus viestintäosaamisesta liiketalouden toimintaympäristöissä (Mediated Communication) sekä Lönnblad ja Vartiainen (2012) näkemyksiä viestintäosaamisesta hajautetussa työssä (Communication skills).

Taulukko 1 Näkemyksiä teknologiavälitteisestä viestintäosaamisesta aikaisemman tutkimuksen pohjalta.

Lähde	Ferrari (2013)	Waldeck, J., Durante, C., Helmuth, B. & Marcia, B. (2012)	Lönnblad, J. & Vartiainen, M. (2012)
Teema	Teknologiavälitteisen viestintäosaamisen itsearviointitaulukko, edistynyt taso C	Viestintäosaaminen liiketalouden toimintaympäristöissä	Johtajien ja työntekijöiden osaaminen hajautetussa, globaalissa työssä
Käsite	Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen (Digital Communication)	Tietokonevälitteinen viestintä (Mediated Communication)	Kommunikaatiotaidot (Communication skills)
Osaamis-kuvauksen taustaa	<ul style="list-style-type: none"> 15 case- tutkimusta useita viitekehyksiä 95 eri alojen asiantuntijoiden online- konsultaatiota 17 asiantuntijan workshop 40 sidosryhmäedustajan näkemyksiä viitekehyksen 1. versiosta PIAAC, PISA 2012, PISA 2015, ICILS 2013 	<ul style="list-style-type: none"> sisällönanalyysi, 347 artikkelia 10 liiketoiminnan lehdessä vuosina 2005–2010. 	<ul style="list-style-type: none"> kirjallisuuskatsaus 103 haastattelua 12 globaalissa suomalaisessa yrityksessä
Osaamis-kuvauksen sisältö	<p>Osaamisalueet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vuorovaikutus teknologioiden avulla (interacting through technologies) - tiedon ja sisällön jakaminen (sharing information and content) - verkkokansalaisuus (engaging in online citizenship) - yhteistyö digitaalisissa kanavissa (collaborating through digital channels) - verkkoviestinnän käyttäytymissäännöt (netiquette) - digitaalisen henkilöllisyyden hallinta (managing digital identity) 	<p>Osaamiskuvaukset:</p> <ul style="list-style-type: none"> käyttää TVT:aa tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti noudattaa verkossa toimimisen pelisääntöjä (Kooser, 2006), käyttää sosiaalisia verkostoja ja yhteisöllistä mediaa oman työn tukena (esim. myyminen oppiminen, innovointi) tekninen osaaminen ja ymmärrys siitä, miten TVT:aa voi hyödyntää liiketoiminnassa negatiivisena vaikutuksena stressi, jota jatkuva yhteydessä olo tuo 	<p>Toiminnallisten taitojen osalta tärkeimmät taidot:</p> <p>Kommunikaatiotaidot (Communication skills)</p> <ul style="list-style-type: none"> käyttää tehokkaasti TVT:aa on aktiivisesti mukana tapaamisissa ja keskusteluissa ilmaisee näkemyksiään ja tietoa lyhyesti, mutta selkeästi käyttää paikallista kieltä <p>Erilaisuuksien ymmärtäminen (Understanding differences):</p> <ul style="list-style-type: none"> pyrkii aktiivisesti ymmärtämään ihmisiä ja kulttuureja joiden kanssa on tekemisissä

Yleisesti osaamistarpeiden tutkimuksia on kritisoitu niiden yleisluontoisuudesta (Hällström 2015, 70), minkä vuoksi niitä ei voida hyödyntää osaamisen kehittämisessä. Siksi tässä tutkimuksessa on yhdistetty eri osaamiskuvauksia ja niiden avulla tavoiteltu tarkempaa teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvausta. Kuvauksen tarkoitus on toimia työvälineenä osaamisen arvioinnille liiketalouden alan ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa sekä työelämässä.

1.4. **Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen työelämän ja koulutuksen toimintaympäristöissä**

Vaikka osaamiskuvauksia on osin luonnehdittu yleisluontoisiksi, voidaan todeta, että on olemassa myös osaamiskuvauksia, joiden avulla teknologiavälitteistä viestintäosaamista voidaan arvioida moniulotteisesti. Tässä väitöskirjassa on sovellettu pääosin Ferrarin (2013) kuvausta teknologiavälitteisestä viestintäosaamisesta. Kuvaus on osa digitaalisen osaamisen viitekehystä, jossa Ferrari kuvaa digitaalisen osaamisen osa-alueita sekä työelämän että koulutuksen toimintaympäristöissä. Tämän tutkimuksen näkökulmasta asetelma on mielenkiintoinen yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen opiskelijoiden viestiessä sekä korkeakoulu- että ammattikontekstissa. Kuvauksen lisäksi Ferrari (2013) esittää digitaalisen osaamisen itsearviointitaulukon, jossa esiintyvät osaamiset liittyen tietoon, sisällön luomiseen, turvallisuuteen, ongelmanratkaisuun sekä tämä tutkimuksen kannalta mielenkiintoisimpaan osaamisalueeseen eli viestintään. Viitekehys on suhteellisen uusi, eikä tutkimustietoa sen soveltuvuudesta teknologiavälitteisen viestintäosaamisen arviointiin ole vielä saatavilla. Viitekehys valittiin näkökulmaksi väitöskirjaan, sillä se on kehitetty Euroopan komission yhteisessä tutkimuskeskuksessa (Joint Research Centre – JRC) ja sen kehittämisessä on yhdistetty useita aiempia viitekehyksiä (n=15) sekä hyödynnetty erittäin vahvaa työelämäyhteistyötä. Työelämäyhteistyö on toteutettu online-konsultaatioina (n=95) sekä asiantuntijatyöpajoina. Taulukossa 2 esitetään Ferrarin teknologiavälitteisen viestintäosaamisen itsearviointitaulukko. Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen on taulukossa jaettu viiteen osa-alueeseen ja osaamista voi arvioida kolmella eri tasolla. (ks. Ferrari 2013.)

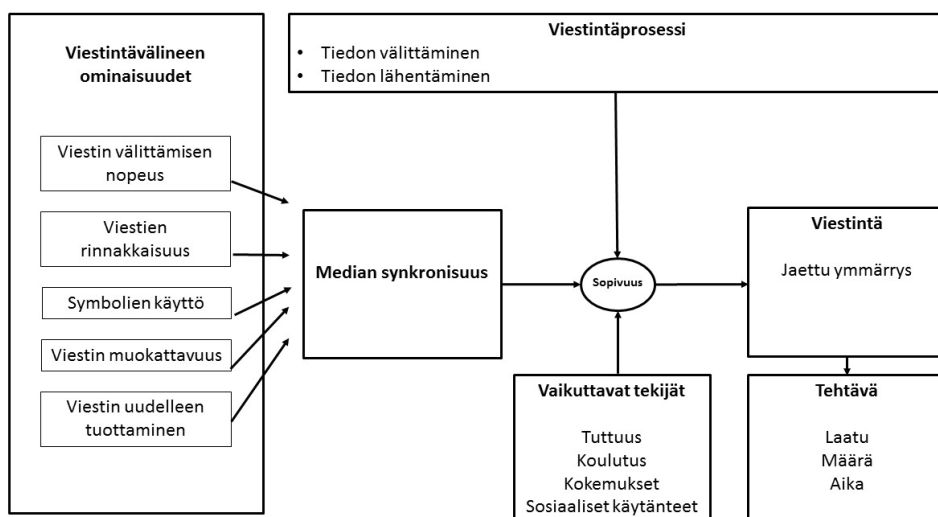
Taulukko 2 Teknologiavälitteisen viestintäosaamisen arviointitaulukko (Ferrari 2013).

Teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueet	Perustaso A	Keskitaso B	Edistynyt taso C
Vuorovaikutus teknologioiden avulla (interacting through technologies)	Osaan pitää yhteyttä muihin käyttämällä viestintätyökalujen perusominaisuuksia. Tunnen digitaalista viestintää koskevat käyttäytymisen perussäännöt.	Osaan pitää yhteyttä muihin käyttämällä useita digitaalisia työkaluja ja viestintätyökalujen kehittyneempiä ominaisuuksia. Tunnen verkkoetiketin periaatteet ja osaan soveltaa niitä eri tilanteissa. Tiedän, miten osallistutaan sosiaalisten verkkosivustojen ja verkkoyhteisöjen toimintaan ja miten niissä julkaistaan sekä jaetaan tietoja ja sisältöä. Osaan käyttää aktiivisesti joitakin verkkopalvelujen perusominaisuuksia. Osaan luoda syötteitä ja keskustella niistä yhdessä muiden kanssa yksinkertaisilla digitaalisilla työkaluilla. Osaan muokata digitaalista henkilöilysyttäni sekä seurata digitaalista jalanjälkeäni.	Käytän monenlaisia viestinnän työkaluja. Osaan soveltaa verkkoetikettiä erilaisissa digitaalisen viestinnän tiloissa ja tilanteissa. Olen kehittänyt strategioita sopimattoman käytöksen havaitsemiseksi. Osaan käyttää tilanteeseen sopivia digitaalisia viestintätapoja. Osaan räätälöidä viestinnän muotoa ja tapoja kohdeyleisön mukaan. Osaan käsitellä minulle saapuvia erityyppisiä viestejä. Osaan jakaa tietoja, sisältöä ja resursseja aktiivisesti muiden kanssa verkkoyhteisöissä, verkostoissa ja yhteiskäyttöalustoissa. Olen aktiivisesti mukana erilaisissa verkkotiloissa. Tiedän, miten osallistutaan aktiivisesti verkossa, ja osaan käyttää monia erilaisia verkkopalveluja. Käytän usein ja luontevasti monenlaisia digitaalisia työkaluja, joilla voin tuottaa ja jakaa tietoja sekä sisältöä. Osaan käyttää useita digitaalisia henkilöilysyyksiä tilanteen ja tarkoituksen mukaan, valvoa verkkoviestinnässä tuottamaani tietoa sekä suojata digitaalista mainettani.
Tiedon ja sisällön jakaminen (sharing information and content)	Osaan jakaa tiedostoja ja sisältöä muiden kanssa yksinkertaisilla teknologisilla välineillä. Tiedän, että teknologian avulla voidaan käyttää erilaisia palveluita, ja käytän joitakin passiivisesti. Osaan tehdä yhteistyötä muiden kanssa perinteisten teknologioiden avulla. Olen tietoinen digitaalisen henkilöilysyyden hyödyistä ja riskeistä.		
Verkkokansalaisuus (engaging in online citizenship)			
Yhteistyö digitaalisissa kanavissa (collaborating through digital channels)			
Verkkoviestinnän käyttäytymissäännöt (netiquette)			
Digitaalisen henkilöilysyyden hallinta (managing digital identity)			

Taulukon kuvausten mukaan asiantuntijoiden teknologiavälitteisen viestintäosaamisen vaatimusten nähdään vastaavan lähinnä edistyneen tason kuvausta (taso C). Taulukko on suomennettu tätä tutkimusta varten ja tutkimuksen edetessä sitä on tarkennettu vastaamaan suomen kieleen vakiintuneita tai suomen kielessä käytössä olevia käsitteitä ja sanoja.

1.5. Viestintäkanavan ominaisuudet ja median synkronisuuden teoria

Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen tarkoittaa myös sitä, että asiantuntija osaa valita tarkoituksenmukaisen viestintäkanavan eri viestintätilanteisiin (mm. Waldeck ym. 2012; Lönnblad & Vartiainen 2012; Ferrari 2013). Tässä väitöskirjassa viestintäkanavan tarkoituksenmukaisuuden arviointiin käytetään median synkronisuuden teoriaa (Media synchronicity theory, Dennis & Valacich 1999; Dennis ym. 2008). Teorian kehittäjät määrittelevät viestinnän prosessina, jossa ryhmän jäsenet tavoittelevat jaettua ymmärrystä, joko välittämällä tietoa (conveyance) tai lähentämällä tietoa (convergence). Median synkronisuuden teoriassa ei keskitytä pohtimaan tietyn välineen tehokkuutta viestintätilanteissa, kuten monissa aiemmissa teorioissa (vrt. Media Richness Theory, Daft & Lengel 1986). Dennis ym. (2008) esittävätkin, että viestintäkanavilla on viisi ominaisuutta, jotka vaikuttavat viestintäprosesseihin (tiedon välittämiseen tai lähentämiseen). Nämä ovat viestin välittämisen nopeus (transmission velocity), viestien rinnakkaisuus (parallelism), symbolien käyttö (symbol sets), muokattavuus (rehearsability) sekä uudelleen työstäminen (reprocessability) (kuvio 1).



Kuvio 1 Median synkronisuuden teoria (MST, Dennis ym. 2008).

Viestin välittämisen nopeus tarkoittaa nopeutta, jolla viesti välittyy vastaanottajalle. Rinnakkaisuudella viitataan siihen, kuinka paljon signaaleja viestijät voivat välittää samanaikaisesti. Symbolien käytöllä tarkoitetaan viestintäkanavan kykyä välittää tietoa eri muodoissa, esimerkiksi visuaalisessa tai verbaalisessa. Kun viestin lähettäjällä on mahdollisuus tarkastella viestiään ennen sen lähettämistä, puhutaan viestin muokattavuudesta. Uudelleen työstäminen puolestaan mahdollistaa aiemmin välitettyjen viestien tarkastelun ennen uuden välittämistä. (Dennis ym. 2008, 581–587.) Esimerkiksi sähköposti on esimerkki viestintäkanavasta, joka sallii erittäin hyvin viestin tarkastelun ennen lähettämistä ja palaamisen aikaisempiin sähköposteihin sekä sähköposteja voidaan lähettää rinnakkaisesti eri viestijöiden toimesta. Sähköposti ei ole viestin välittämisen näkökulmasta kovinkaan nopea, sillä vastauksen saaminen saattaa kestää. Se ei myöskään ole luontevin viestintäkanava silloin, kun on tarve välittää tietoa useassa eri muodossa. Synkronisuudella tarkoitetaan ihmisten työskentelyä yhdessä, samaan aikaan ja samalla päämäärällä. (Dennis ym. 2008, 576). Sähköpostia voidaan näillä ominaisuuksilla luonnehtia matalan synkronisuuden kanavaksi. Denniksen & ym (2008) mukaan matalan synkronisuuden viestintäkanavat tukevat tiedon lähettämistä, kun taas korkean synkronisuuden kanavat sopivat tiedon lähentämiseen. Korkean synkronisuuden viestintäkanavan tarvetta tiedon lähentämisessä vähentää kuitenkin se, että viestijät oppivat tuntemaan toisensa paremmin. (Dennis ym. 2008, 575-576.)

Tutkimuskirjallisuudessa keskustellaan paljon niin sanottujen vihjeiden merkityksestä teknologiavälitteisessä viestinnässä. Keskusteluissa käytetään kulttuurisia, sosiaalisia, visuaalisia ja sanattomia vihjeitä (ks. Walther 1996; Dennis ym. 2008; Walther 2012; Hansen, Fabriz, & Stehle, 2015). Nämä vihjeet voivat olla esimerkiksi eleitä, tunteita ja ilmeitä (Daft & Lengel 1986). Tässä väitöskirjassa viitataan yleisesti vihjeisiin eikä tehdä eroa edellä mainittujen näkökulmien välillä. Median synkronisuuden teoriassa vihjeet sisältyvät symbolien käyttöön (Dennis ym. 2008). Teknologiavälitteisen viestinnän tutkimuksessa on vahvasti keskitytty vertailemaan keskenään teknologiavälitteistä viestintää ja kasvokkaisviestintää nimenomaan vihjeiden kautta ja pyritty tutkimaan,

miten ihmiset teknologian välityksellä viestivät silloin, kun vihjeitä voidaan käyttää ja silloin, kun niitä ei ole mahdollista käyttää viestinnän tukena (Walther 2012, 397-399). Vihjeiden merkityksestä on esitetty monta eri näkemystä. Median monipuolisuuden teoria (Media Richness Theory, Daft & Lengel 1986) on yksi käytetyimpiä teorioita ja sen mukaan sosiaaliset vihjeet välittyvät heikosti teknologian välityksellä ja siksi kasvokkaisviestintä on tehokkainta. Teoria on kuitenkin vanha ja uudet teoriat uskovat teknologian kykyyn välittää vihjeitä (mm. Dennis ym. 2008; Walther 2012).

Kuten Walther (2012) on todennut, teknologiavälitteisen viestinnän tutkimus on edelleen keskittynyt vihjeisiin, sillä teknologian kehittyessä ilmenee jatkuvasti uusia mahdollisuuksia välittää vihjeitä. Liiketoimintalan viimeaikaisissa tutkimuksissakin keskitytään vahvasti arvon tuottamiseen liiketoiminnassa erityisesti vihjeiden, kuten tunteiden avulla. Sosiaalisessa mediassa tarkastellaan kuvia, hymiöitä, sanoja, kokonaisia tarinoita ja tutkitaan, vaikuttaako viestien tunnesävy leviämiseen tai verkoston reaktioihin. (ks. Kramer, Guillory & Hancock 2014; Jalonen, Vuolle & Heinonen 2016). Liiketoimintaympäristöissä toimivan asiantuntijan teknologiavälitteisen viestintäosaamisen näkökulmasta mielenkiintoinen havainto liittyy Kramerin ym. (2014) tutkimukseen, jonka mukaan erityisesti negatiivisia vihjeitä sisältävät päivitykset leviävät sosiaalisessa mediassa.

Edellä on määritelty teknologiavälitteisen viestintäosaamisen sisältöä aiempaan tutkimukseen perustuen sekä tarkasteltu erityisesti viestintäkanavien eri ominaisuuksia, jotka vaikuttavat viestintäkanavan tarkoituksenmukaiseen valintaan ja edelleen viestintäprosessin onnistumiseen. Tässä väitöskirjassa tarkastelun kohteena eivät ole viestintäkanavien tekniset toiminnallisuudet, vaan ne ominaisuudet, jotka mahdollistavat opiskelijalle erilaiset tavat jakaa ja rakentaa tietoa sekä oppimis- että ammattiyhteisössä. Tavoitteena on tarkentaa teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvausta edelleen, jotta tutkimuksen tuloksena voidaan esittää teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvaus. Kuvausta voidaan hyödyntää sekä liiketalouden ylemmissä korkeakoulututkinnoissa että asiantuntijoiden

omissa organisaatioissa.

2. Tutkimuksen tavoitteet

Tämän väitöskirjan neljässä artikkelissa tavoitellaan tietoa, jonka avulla liiketalouden ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja voidaan kehittää. Ensimmäisenä osatavoitteena on tutkia, mitä viestintäosaaminen asiantuntijoiden nykypäivän toimintaympäristöissä tarkoittaa liiketalouden alalla. Erityinen mielenkiinto kohdistuu teknologiavälitteisyyteen viestinnässä huomioiden samalla viestinnän kansainväliset ulottuvuudet. Toisena tarkastelun kohteena on, miten teknologiavälitteistä viestintäosaamista kehitetään Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa (YAMK). Vastausten löytäminen näihin kysymyksiin on ajankohtaista, sillä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen merkitys asiantuntijatehtävissä kasvaa jatkuvasti, ja kuten aiemmasta tutkimuksen esittelystä on nähtävissä, osaamiskuvaukset ovat melko yleisluonteisia (Hällström 2015, 70). Tämän vuoksi on olennaista kuvata alakohtaisesti, mitä teknologiavälitteinen viestintäosaaminen tarkoittaa ja miten sitä voidaan tarkoituksenmukaisesti kehittää. Kyse on osaamisen kehittämisen työelämävastaavuudesta.

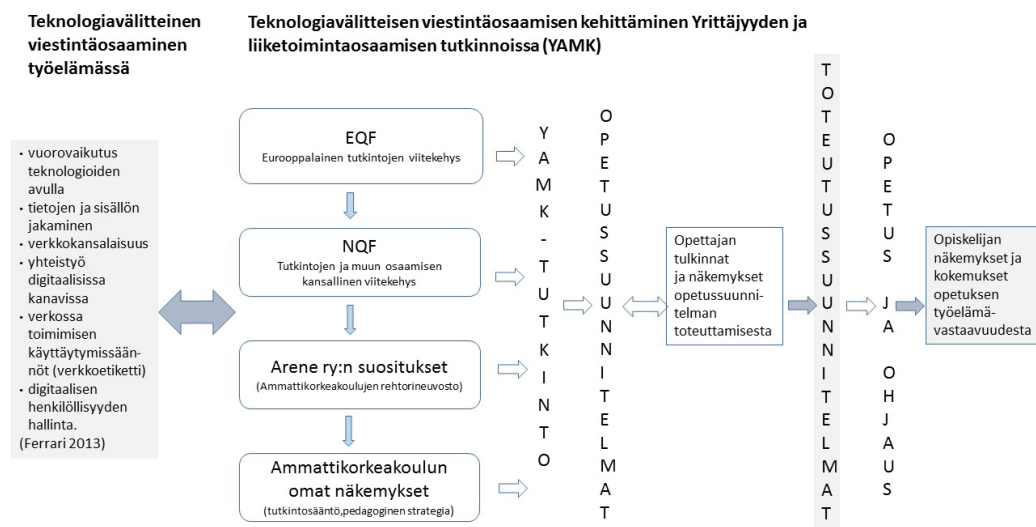
Väitöskirja koostuu neljästä empiirisestä tutkimuksesta, joissa sekä työelämän että Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnon (YAMK) toimijoiden näkemykset tuodaan esiin. Lisäksi hyödynnetään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista lähestymistapaa. Menetelmäpohdinnassa tällaista ilmiön eri suunnista tarkastelua kutsutaan triangulaatioksi. Tämän katsotaan lisäävän kerätyn tiedon luotettavuutta. (Metsämuuronen 2005.) Tutkimuksissa 1 ja 2 tarkastellaan työelämän edustajien näkemyksiä teknologiavälitteisestä viestinnästä. Ensimmäisessä tutkimuksessa tutkitaan yleisesti viestintää työtehtävissä, kun taas toisessa keskitytään viestintään, jossa oman äidinkielen sijaan toimijat käyttävät viestinnässään englantia. Tutkimuksissa 3 ja 4 tarkastellaan teknologiavälitteistä viestintäosaamista Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnon (YAMK) näkökulmasta ja pohditaan, vastaako osaamisen kehittäminen työelämän tarpeita. Kolmannessa tutkimuksessa tarkastellaan koulutuksen toteutussuunnitelmia ja neljännessä aikuisopiskelijoiden kokemuksia teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämisestä tutkinnon aikana. Seuraavaksi esitetään kunkin tutkimuksen tarkemmat tavoitteet:

- 1) Ensimmäisessä artikkelissa oli tavoitteena tutkia, mitä viestintäkanavia käytetään asiantuntijaviestinnässä sekä minkälaista teknologiavälitteistä viestintäosaamista tarvitaan asiantuntijoiden tämän päivän toimintaympäristöissä. Lisäksi tarkasteltiin, mitä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen alueita työelämässä on tärkeä kehittää.
- 2) Toisessa artikkelissa etsittiin vastausta siihen, mitä viestintäkanavia valitaan työelämän viestintään, kun kyseessä on viestintä englannin kielellä. Samalla tarkasteltiin, käytetäänkö liike-elämässä äidinkielellä viestittäessä eri viestintäkanavia kuin englannin kielellä viestittäessä sekä käytetäänkö Suomessa eri viestintäkanavia viestittäessä työtehtävissä englannin kielellä kuin muissa Euroopan maissa.
- 3) Kolmannessa artikkelissa keskityttiin analysoimaan, miten Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkimuksen (YAMK) opintojaksokohtaisissa toteutussuunnitelmissa ilmenee teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittäminen. Mitä kehitetään ja miten? Erityiseen tarkasteluun valittiin teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittäminen kansainvälisissä toimintaympäristöissä.
- 4) Neljännessä artikkelissa tarkasteltiin Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkintoa (YAMK) suorittavien opiskelijoiden näkemyksiä työelämässä vaadittavasta viestintäosaamisesta sekä siitä, miten koulutuksessa teknologiavälitteistä viestintäosaamista kehitetään. Tämän lisäksi identifioitiin työelämässä ja opinnoissa käytettävien viestintäkanavien ominaisuuksia kuten viestin lähettämisen nopeutta. Identifioinnin avulla voitiin vertailla, vastaavatko käytetyt viestintäkanavat toisiaan.

Näiden tulosten pohjalta tässä väitöskirjassa esitetään

- teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvaus asiantuntijan osaamisen arviointiin sekä liiketalouden ylemmässä ammattikorkeakoulututkinnossa että työelämässä. Tavoitteena on kuvata tutkimuksen tuloksena aiheeseen olennaisesti kytkeytyviä ulottuvuuksia.
- malli tukemaan liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavien opiskelijoiden tarkoituksenmukaista viestintäosaamisen kehittämistä kansallisen viitekehyksen vaativuustasolla 7 (NQF7).

Väitöskirjan viitekehys esitetään kuviossa 2. Viitekehys kuvaa, miten ylempien ammattikorkeakoulututkintojen opetussuunnitelmatyössä pyritään vastaamaan työelämän osaamisvaatimuksiin. Ensin ennakoidaan työelämän osaamisvaatimuksia sekä tarkastellaan osaamistavoitteita ohjaavia viitekehyksiä. Toiseksi nämä osaamisvaatimukset huomioidaan opetussuunnitelmissa, opintojaksojen toteutussuunnitelmissa ja toteutuksessa. Tällaisen linjakkaan viitekehyksen tarkastelu on tärkeää, sillä ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot vakinaistettiin ammattikorkeakoulun jatkotutkinnoiksi vuonna 2005. (Rauhala 2007, 23.) Ylempiä ammattikorkeakoulututkintoja ei myöskään ole tutkittu kovin paljon.



Kuvio 2 Tutkimuksen viitekehys

Tutkimuksen ensimmäisenä tehtävänä on kuvata asiantuntijoiden teknologiavälitteistä viestintää asiantuntijatehtävissä liiketalouden alaspesifit osaamiset huomioiden. Teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvauksessa hyödynnetään pääosin Ferrarin (2013) teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvausta.

Työelämän tarpeiden lisäksi tulee tunnistaa eri viitekehyksiä, jotka ohjaavat ammattikorkeakouluopetusta ja tukevat osaamisperustaisten opetussuunnitelmien laadintaa. Laki tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehyksestä astui voimaan 1.3.2017, mikä edellyttää tutkintojen sijoittamista kahdeksalle eri vaativuustasolle. Eurooppalainen tutkintojen viitekehys (EQF) sekä Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys (NQF) esittävät osaamiset kahdeksalla vaativuustasolla. Ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot on sijoitettu tasolle 7. Näiden lisäksi ammattikorkeakouluissa sovelletaan Arenen suositusta tutkintojen kansallisen viitekehysten (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta. Viitekehysten lisäksi ammattikorkeakoulujen tutkintosäännöt ohjaavat käytännön toimintaa, kuten opiskelijavalintaa. Ammattikorkeakoulut määrittelevät myös omat pedagogiset strategiat ja linjaukset, jotka ohjaavat opetussuunnitelman ja opetustavoitteiden, opetusmenetelmien sekä arviointitapojen yhtenäisyyttä. (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015).

Tutkimus on rajattu koskemaan ammattikorkeakoulun osalta Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusta (YAMK). Pääsyvaatimuksena ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin on perustutkinnon tai muun soveltuvan korkeakoulututkinnon lisäksi kolmen vuoden työkokemus (OKM 2017), mitä pidetään ylempien ammattikorkeakoulututkintojen erityispiirteenä (Arene 2016). Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutus sijoittuu vaativuustasoltaan Tutkintojen kansallisen viitekehysten tasolle 7. Vuodesta 2016 lähtien koulutuksen nimi on Liiketoiminnan kehittäminen (YAMK). Tutkinnot sisältävät syventäviä ammatillisia opintoja, vapaavalintaisia tai valinnaisia opintoja sekä opinnäytetyön. Tutkinnon laajuus on 90 opintopistettä. Tutkintonimike on tradenomi (YAMK).

Viitekehyksessä opetussuunnitelmien katsotaan koostuvan kirjoitetusta, toteutuneesta ja koetusta opetussuunnitelmasta (Karjalainen 2003). Opettajan työtä ammattikorkeakoulussa ohjaa vahvasti kirjoitettu opetussuunnitelma, joka määrittelee osaamistavoitteiden lisäksi myös sen, miten osaamista kehitetään. Opetussuunnitelma ilmentää pedagogisissa ratkaisuisaan työelämän tarpeita sekä koulutusorganisaatioiden pedagogista strategiaa. Korkeakoulutuksessa opetussuunnitelmat ovat osaamisperustaisia. (Kullaslahti, Haihu & Yli-Kauppila 2014.)

Toteutussuunnitelmissa opettajat tulkitsevat opetussuunnitelmia edelleen ja määrittelevät kunkin opintojakson tavoitteet, sisällöt, toteutustavat ja menetelmät, arvioinnin ja opintojen mitoituksen (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015, 32). Toteutussuunnitelmien merkitys on tärkeä, sillä opettajat voivat melko itsenäisesti valita menetelmiä osaamistavoitteiden saavuttamiseksi (Hannula 2015).

Väitöskirja kohdistuu myös opiskelijoiden kokemuksiin opetuksesta ja ohjauksesta. Kyse on koetusta opetussuunnitelmasta. Kokemukset nousevat tärkeiksi, sillä Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen opiskelijat opiskelevat työn ohessa ja omaavat vähintään kolmen vuoden työkokemuksen. He toimivat täten sekä aikuisopiskelijoina että työelämän asiantuntijoina ja viestivät sekä oppimisyhteisössä että ammattiyhteisöissä.

Viitekehys mahdollistaa tutkijan jo olemassa olevan ymmärryksen aiheesta sekä tutkimusten tuottaman tiedon vuoropuhelun ja edelleen johtopäätösten esittämisen (Kansanen 2014). Tutkija on aktiivinen toimija YAMK-yhteisössä, mutta ei ole antanut ennakkotietojensa vääristää tuloksien tulkintoja (Kaikkonen 1999).

3. Tutkimuksen toteutus

3.1. Aineiston keruu ja analyysi

Tutkimuksen tavoitteena oli saada mahdollisimman kattava kuva tutkimuskohteesta ja tutkimuksessa on huomioitu eri näkökulmia ilmiöön. Tämän lisäksi tutkimuksessa käytettiin monimenetelmällisesti sekä laadullisia että määrällisiä menetelmiä. Määrällisiin analyyseihin käytettiin SPSS-ohjelmaa ja laadullisiin analyyseihin NVivo-ohjelmaa. Menetelmien valintaan ovat vaikuttaneet ennen kaikkea tutkimuksen tavoitteet, joissa pääosin oltiin kiinnostuneita yksilöiden kokemuksista ja näkemyksistä, mutta myös kirjoitetusta tiedosta. Kyse on tutkimuksen validiteetista, jossa tutkimusmenetelmä mittaa juuri, sitä mitä on tarkoituskin mitata (esim. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 216). Tutkimus on ollut pääosin teorialähtöistä, mutta antaa tilaa myös teorian ulkopuolisille havainnoille ja päätelmille. Tämä tutkimus koostuu neljästä empiirisestä tutkimuksesta, joiden data kerättiin vuosina 2013–2015.

Ensimmäisen tutkimuksen aineisto kerättiin suomalaisesta työelämästä sähköisen kyselylomakkeen avulla (N=98). Vastaajista 58 % oli asiantuntijatehtävissä. Vastausten analyysissä käytettiin määrällisiä analyysejä, kuten varianssianalyysiä (ANOVA), nonparametristä Kruskal Wallisin testiä ja t-testiä erojen analyysiin sekä korrelaatiota mahdollisten yhteyksien havaitsemiseen. Kyselylomakkeessa oli myös tulevaisuuteen liittyviä avoimia kysymyksiä, joilla mahdollistettiin vastaajien omien näkemyksien ilmaiseminen teoreettisen viitekehyksen ulkopuolelta. Vastaukset teemoitettiin ja kvantifioitiin.

Toisen tutkimuksen aineisto kerättiin sähköisellä kyselylomakkeella eri yrityksistä viidestä Euroopan maasta (N=274). Lomakkeet käännettiin kunkin vastaajamaan kielelle ja käännökset testattiin kohdemaissa. Täten kullakin oli mahdollisuus vastata edustamansa maan kielellä. Suomessa vastanneista 50 % ja muista maista vastanneista 80 % toimi asiantuntijatehtävissä. Tutkimuksien analyysissä käytettiin kuvaavia tilastoja, ristiintaulukointia sekä nonparametrisiä Mann-Whitney U ja

Wilcoxonin testiä. Tutkimusta täydennettiin Suomessa toteutetuilla laadullisilla teemahaastatteluilla (N=5), jotka litteroitiin ja analysoitiin temaattisella sisällönanalyysillä. Teemahaastattelut valittiin, koska ne mahdollistivat sen, että tutkija pystyi hahmottamaan haastateltavien todellisuutta heidän kokemuksiensa kautta (Lukkarinen 2005). Haastateltavat edustivat erikokoisia kansainvälisesti toimivia yrityksiä, joissa he toimivat joko omistajina, johtajina tai työntekijöinä.

Kolmas tutkimus oli laadullinen ja perustui tutkintokoulutuksien kirjallisten toteutussuunnitelmatekstien teorialähtöiseen temaattiseen sisällönanalyysiin (N=112). Temaattinen sisällönanalyysi sopi tekstien sisällön analyysiin ja mahdollisti ilmaisujen esittämisen myös määrällisinä tuloksina (Eriksson & Kovalainen 2008, 90). Toteutussuunnitelmatekstit edustivat yhdeksän eri ammattikorkeakoulun Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelman (YAMK) näkemyksiä tutkintokoulutuksen opintojaksojen tavoitteista, sisällöstä ja toimintatavoista.

Neljännessä tutkimuksessa käytettiin jälleen sähköistä kyselylomaketta, jossa oli osin samoja kysymyksiä kuin ensimmäisessä tutkimuksessa. Tällä kertaa kysely osoitettiin Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkintoa (YAMK) suorittaville opiskelijoille. Vastauksia saatiin 36. Analyysissä yhdistettiin määrällistä (korrelaatioanalyysi ja nonparametrinen Kruskal Wallisin testi) ja laadullista (temaattinen sisällönanalyysi) lähestymistapaa. Kyselyn avoimia vastauksia tarkasteltiin aineistolähtöisesti, mikä mahdollisti aineiston tarkastelun myös esitetyn teorian ulkopuolelta. Aineistoa koodattiin niin sanotuilla noodeilla, jotka muodostivat käsitteellisen kokonaisuuden tulkintojen tekemiseksi. Noodeja käytettiin myös laadullisen aineiston kvantifointiin. (Tuomi & Sarajarvi 2002.)

Tutkimuksen metodit ja analyysit on esitetty tiivistetysti taulukossa 3.

Taulukko 3 Tutkimuksen metodit ja analyysit artikkeleittain.

Artikkelit	Tutkimuskysymykset	Teoriat	Metodit	Aineisto ja analyysi
Asiantuntijan viestintäosaaminen työelämän verkostoissa Media & viestintä 3/2016 Varhelahti, M & Mikkilä-Erdmann, M. (2016). Julkaistu	Mitä viestintäkanavia- ja palveluja asiantuntijat käyttävät viestintään? Mitkä teknologiaväälitteisen viestinnän osaamisalueet nähdään tärkeiksi asiantuntijatehtävissä? Mitä asiantuntijoiden viestintäosaamista on kehitettävä työelämässä?	Teknologiaväälitteisen viestintäosaamisen itsearviointitaulukko (Ferrari 2013) Median synkronisuuden teoria (Media Synchronicity Theory, MST)	Sähköinen lomakekysely + avoimet kentät Työelämäedustajat (N=98) Teemahaastattelut 5 henkilöä Suomessa	Määrällinen analyysi (SPSS): pääkomponenttianalyysi, luotettavuusanalyysi, varianssianalyysi (ANOVA), Kruskal Wallisin testi, t-testi, korrelaatioanalyysi Laadullinen analyysi (NVivo): temaattinen sisällönanalyysi, aineiston kvantifiointi
Media Choice in Multicultural Business Interactions. Hermes - Journal of Language and Communication in Business. Varhelahti, M., Joshi, M., Mikkilä-Erdmann, M. & Pérez-Sabater, C. (2017) Julkaista vaksi hyväksytty	Käytetäänkö eri maissa ja eri kielillä viestittäessä eri viestintäkanavia? Mitä korkeakoulujen opetuksessa tulee huomioida viestintäkanavan valintaan liittyen?	Median synkronisuuden teoria (Media Synchronicity Theory, MST)	Sähköinen kysely N=274, vastaajat Suomesta (n=58), Puolasta (n=43), Espanjasta (n=105), Saksasta (n=22) ja Iso-Britanniasta (n=46). Teemahaastattelut 5 henkilöä Suomessa	Määrällinen analyysi (SPSS): ristintaulukointi, Mann-Whitney U- testi, Wilcoxonin testi Laadullinen analyysi (NVivo): temaattinen sisällönanalyysi
Teknologiaväälitteinen viestintäosaaminen ylempien ammattikorkeakoulututkintojen toteutussuunnitelmissa. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 1/2016, 23-39. Varhelahti, M & Mikkilä-Erdmann, M. (2016). Julkaistu	Mitä teknologiaväälitteisen viestinnän osaamista opintojaksoilla tavoitellaan? Miten teknologiaväälitteinen viestintäosaaminen ilmenee toteutussuunnitelmissa? Miten toteutussuunnitelmissa otetaan huomioon kansainvälinen toimintaympäristö?	Teknologiaväälitteisen viestintäosaamisen itsearviointitaulukko (Ferrari 2013) Median synkronisuuden teoria (Media Synchronicity Theory, MST)	9 eri ammattikorkeakoulun kirjallista Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen tutkimon (YAMK) toteutussuunnitelmaa N=112	Laadullinen analyysi (NVivo): teorialähtöinen temaattinen sisällönanalyysi
Aikuisopiskelijoiden näkemyksiä teknologiaväälitteisen viestintäosaamisen kehittämisestä Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnossa (YAMK). Varhelahti, M & Mikkilä-Erdmann, M. (2017). Arvioitavana.	Mitä teknologiaväälitteisen viestinnän osa-alueita opiskelijat pitävät tärkeinä asiantuntijatehtävissä? Miten opiskelijoiden teknologiaväälitteistä viestintäosaamista kehitetään opintojen aikana? Vastaavatko opinnoissa käytetyt viestintäkanavat niitä viestintäkanavia, joita opiskelijat arvioivat käytettävän tulevaisuuden asiantuntijatehtävissä?	Teknologiaväälitteisen viestintäosaamisen itsearviointitaulukko (Ferrari 2013) Median synkronisuuden teoria (Media Synchronicity Theory, MST)	Sähköinen lomakekysely + avoimet kentät. Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen (YAMK) opiskelijat (N=36)	Määrällinen analyysi (SPSS): pääkomponenttianalyysi, luotettavuusanalyysi, korrelaatioanalyysi, Kruskal-Wallis testi Laadullinen analyysi (NVivo): teoria- ja aineistolähtöinen temaattinen sisällönanalyysi

4. Katsaus artikkeleihin

4.1. Artikkelit 1

Varhelahti, M. & Mikkilä-Erdmann, M. (2016). Viestintää teknologian välityksellä asiantuntijaverkostoissa. Media & viestintä 3/2016.

Viime vuosikymmenten aikana organisaatioiden toimintaympäristöt ovat muuttuneet ja muutosajureina ovat olleet ennen kaikkea globalisaatio ja teknologian kehittyminen. Eri organisaatioiden asiantuntijat toimivat yhä useammin kansainvälisissä virtuaalisissa verkostoissa ajasta ja paikasta riippumatta. Nämä muutokset haastavat asiantuntijoiden viestintäosaamisen ja on tärkeää selkeyttää, mitä viestintä virtuaalisissa verkostoissa tarkoittaa ja mitä osaamista teknologiavälitteinen viestintä edellyttää.

Tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella, mitä viestintäkanavia käytetään viestintään asiantuntijatehtävissä ja mitä osaamista viestiminen teknologian välityksellä edellyttää. Yleisesti voidaan puhua teknologiavälitteisestä viestinnästä, jota tarkasteltiin tässä artikkelissa teknologiavälitteisen viestintäosaamisen itsearviointitaulukon avulla huomioiden myös viestintään liittyvät eettiset ja kansainvälisyyden ulottuvuudet. Tavoitteena oli tämän lisäksi selvittää, vastaako asiantuntijoiden osaaminen työyhteisöissä edellytettyä osaamista. Asiantuntijalla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa henkilöä, jolla on vahva teoreettinen ymmärrys ja käytännön taidot tietyssä asiassa ja joka kehittää osaamistaan myös toimimalla yhteisöllisissä verkostoissa. Tutkimuksen lähestymistapa oli pääosin määrällinen ja sen aineisto kerättiin kyselylomakkeella (N=98).

Tulokset osoittivat, että asiantuntijatehtävissä viestittäessä käytetään selkeästi eniten sähköpostia. Toiseksi eniten käytetään erilaisia verkostoitumispalveluja, kuten LinkedIniä. Tulevaisuudessa sekä verkostoitumispalvelujen että videoneuvottelupalvelujen merkityksen asiantuntijaviestinnässä uskottiin lisääntyvän. Erityisesti eettinen osaaminen korostui, kun tarkasteltiin, mitä osaamista teknologian välityksellä viestiminen edellyttää. Tämä tarkoittaa, että asiantuntijatehtävissä on

tärkeä tunnistaa oman toiminnan mahdolliset negatiiviset vaikutukset itseensä, sidosryhmiin ja omaan organisaatioon. Myös vuorovaikutus teknologioiden avulla, tiedon ja sisällön jakaminen sekä yhteistyö digitaalisissa kanavissa nähtiin tärkeinä. Vastaajat arvioivat kuitenkin, että yksikään näistä mainituista teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueista ei yltänyt edellytetylle tasolle vastaajien omissa työyhteisöissä. Tulos antaa viitteitä osaamiskuilusta, joka ei kuitenkaan ole minkään osa-alueen kohdalla suuri. Huolestuttavaa on, että tulosten mukaan on mahdollista, että osaamiskuilu suurenee asiantuntijatehtävissä, joissa kansainvälisyys ja verkostomaisuus lisääntyvät. Tärkeintä olisi huomioda vahvemmin eettisen toiminnan osaamisen kehittäminen teknologian välityksellä viestittäessä.

Tuloksien perusteella on todettavissa, että teknologiavälitteinen viestintäosaaminen, eettinen osaaminen, verkostoitumisosaaminen, kulttuurien ymmärtäminen ja kielitaito kuuluvat kaikki olennaisesti asiantuntijan viestintäosaamisen, eikä niitä tule tarkastella erillisinä osaamisalueina.

4.2. Artikkelit 2

Varhelahti M., Joshi, M., Mikkilä-Erdmann, M. & Pérez-Sabater, C. (2017). Media Choice in Business Communication. *Hermes - Journal of Language and Communication in Business*. Julkaistavaksi hyväksytty.

Liike-elämän viestinnässä virtuaalinen vuorovaikutus lisääntyy ja tämä puolestaan mahdollistaa yhä aktiivisemmän vuorovaikutuksen paikasta riippumatta. Eri työtehtävissä viestitään enenevissä määrin eri kulttuurien välillä ja viestintään käytetään oman äidinkielen sijaan englantia lingua francana. Olennaiseksi osaksi tätä viestintää on tullut kyky valita sopiva viestintäkanava kuhunkin viestintätilanteeseen. Korkeakoulutuksen kannalta viestintäkanavan valitsemisen ymmärtäminen osana viestintäosaamista on olennaista, sillä korkeakoulutuksen tehtävänä on vastata työelämän uusiin osaamistarpeisiin.

Tämän tutkimuksen tavoitteena olikin selvittää, mitä viestintäkanavia

valitaan työelämän viestintään, kun kyseessä on viestintä englannin kielellä. Tarkastelua tehtiin suomalaisten työelämäedustajien (N=58) näkökulmasta ja heidän näkemyksiään verrattiin neljän muun maan edustajien (N=216) näkemyksiin. Näiden näkökulmien selvittämiseen käytettiin sähköistä kyselylomaketta, joka käännettiin kunkin edustajamaan kielelle (suomi, englanti, saksa, espanja ja puola). Näkemyksen syventämiseksi teknologiavälitteisestä viestinnästä määrällisen metodin lisäksi tehtiin laadullisia teemahaastatteluja. Laadullinen osuus koostui viiden suomalaisen työelämäedustajan näkemyksistä teknologiavälitteisestä viestinnästä liike-elämän viestintätilanteissa. Tulosten analyysissä käytettiin median synkronisuuden teoriaa, jonka avulla voitiin identifioida viestintään valittujen viestintäkanavien eri ominaisuuksia.

Tuloksien mukaan eri maissa käytetään viestintään eri viestintäkanavia. Sähköposti oli kaikille suosituin viestintäkanava, mutta eroja esiintyi jo toiseksi käytetyimmän välineen kohdalla. Muiden maiden hyödyntäessä englanninkielisessä viestinnässä pikaviestimiä aktiivisesti Suomessa suosittiin videoneuvotteluja. Mielenkiintoinen havainto oli myös se, että viestinnässä käytetty kieli (oma äidinkieli tai englanti *lingua francana*) vaikutti viestintäkanavan valintaan. Omalla äidinkielellä viestittäessä valittiin eri viestintäkanavia kuin englanniksi viestittäessä. Tulokset antoivat näin ollen viitteitä siitä, että kieli ja kulttuuritekijät vaikuttavat viestintään. Voimme myös esittää, että viestintäprosessilla, viestintäpartnereilla sekä organisaatioiden verkkoviestinnän pelisäännöillä ja ohjeistuksilla on merkitystä viestintäkanavan valintaan.

Nämä tulokset huomioiden on mahdollista kehittää korkeakoulujen viestinnän opetusta vastaamaan työelämän tarpeisiin. Tarkoituksenmukaisen viestintäkanavan valinnan osaaminen on yksi tärkeistä teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueista ja täten korkeakoulutuksessa on tärkeä huomioida uudet virtuaaliset ympäristöt ja viestintäkanavan merkitys viestinnän onnistumisessa.

4.3. Artikkelit 3

Varhelahti, M & Mikkilä-Erdmann, M. (2016). Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen ylempien ammattikorkeakoulututkintojen toteutussuunnitelmissa. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 1/2016, 23-39.

Ammattikorkeakoulujen tehtävänä on tuottaa osaavaa työvoimaa markkinoille ja tämä edellyttää muuttuvissa toimintaympäristöissä vaadittavien osaamisten ymmärtämistä ja ennakoimista. Ammattikorkeakoulujen valmentaessa tulevaisuuden asiantuntijoita opetuksessa on olennaista huomioida erityisesti viestintäosaamisen merkitys, sillä virtuaalinen verkostomainen toiminta on tullut osaksi asiantuntijoiden arkipäivää ja tämä on korostanut viestintäosaamisen merkitystä. Tulevaisuudessa tarvitaankin yhä enemmän asiantuntijoita, joiden ammatilliseen osaamiseen kuuluu viestintäosaaminen teknologian välityksellä kansainvälisissä toimintaympäristöissä. Asiantuntijan viestintäosaaminen ymmärretään vuorovaikutuksena, jossa välittyvät tiedot ja erilaiset sisällöt. Viestintään liittyy olennaisesti myös eettinen ulottuvuus, mikä tarkoittaa muun muassa verkkoetiketin ymmärtämistä, verkossa viestimisen riskien tunnistamista sekä digitaalisen henkilöllisyyden hallintaa.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen tutkinnon (YAMK) opintojaksojen toteutussuunnitelmien työelämävastaavuutta teknologiavälitteisen viestintäosaamisen näkökulmasta. Vastausta haettiin kysymykseen, mitä teknologiavälitteisen viestinnän osaamista opintojaksoilla tavoitellaan ja miten se ilmenee opintojaksojen toteutussuunnitelmissa. Samalla tarkasteltiin, huomioidaanko toteutussuunnitelmissa asiantuntijaviestintää kansainvälisissä toimintaympäristöissä. Tutkimuksen aineiston muodostivat yhdeksän eri ammattikorkeakoulun toteutussuunnitelmat (N=112), joita tarkasteltiin temaattisen sisällönanalyysin menetelmin toisaalta teorialähtöisesti Ferrarin (2013) teknologiavälitteisen viestintäosaamisen viitekehyksen pohjalta ja toisaalta aineistolähtöisesti.

Tuloksien mukaan toteutussuunnitelmissa ilmenivät seuraavat teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueet: tietojen ja sisältöjen jakaminen, vuorovaikutus teknologian välityksellä sekä yhteistyö digitaalisissa kanavissa. Kuitenkaan tavoiteltava osaamisen taso ei yltänyt useinkaan edistyneelle tasolle. Näiden aineistossa esiintyneiden osaamisalueiden kehittäminen oli pääosin integroitu muihin viestinnän opintojaksoihin, mikä nähdään hyvänä asiana. Analyysin mukaan toteutussuunnitelmissa ei kuitenkaan tavoiteltu teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämistä laaja-alaisesti, esimerkiksi verkkoetiketin ymmärtäminen ei ilmennyt aineistossa. Myöskään vaatimukset viestintäosaamisesta kansainvälisessä ympäristössä ja verkostoissa eivät esiinny aineistossa lähes lainkaan.

Toteutussuunnitelmat ilmaisevat opintojaksojen osaamistavoitteita ja ohjaavat opetuksen toteutusta. Edellä esitetyt tulokset antavat vaikutelman siitä, että opetuksessa ei huomioida kattavasti asiantuntijatehtävissä vaadittavaa viestintäosaamista. Tämä korostaa liiketalouden alan ylempien ammattikorkeakoulututkintojen osaamistavoitteiden näkyvyyden tärkeyttä. Opetussuunnitelmatyössä olisi tärkeää luoda yhteistä näkemystä siitä, mitä osaamista viestiminen kansainvälisissä verkostoissa edellyttää ja miten tämän viestintäosaamisen kehittäminen integroidaan opintoihin jatkuvana prosessina.

4.4. Artikkelit 4

Varhelahti, M & Mikkilä-Erdmann, M. (2017). Aikuisopiskelijoiden näkemyksiä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämisestä Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnossa (YAMK). Arvioitavana.

Työelämän toimintaympäristöjen muutokset haastavat korkeakoulutuksen työelämävastaavuuden. Korkeakoulutuksen valmentaessa asiantuntijoita työelämän tarpeisiin tulee nämä muutokset huomioida opiskelijoiden osaamisen kehittämistavoitteissa. Yksi asiantuntijoiden korostuneista osaamisvaatimuksista on teknologiavälitteinen viestintäosaaminen. Asiantuntijoille tyypillisessä työympäristössä työskennellään usein samanaikaisesti monissa tiimeissä ja viestitään usean tahon kanssa.

Työ edellyttää joustavuutta työajassa ja työnteon paikassa ja sujuvaa viestintää haastaa se, että asiantuntijatiimit ovat usein monikulttuurisia ja niissä viestitään virtuaalisesti vieraalla kielellä.

Tässä tutkimuksessa tarkasteltiin teknologiavälitteistä viestintäosaamista ja sen kehittämistä osana monimuotokoulutusta Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa. Tavoitteena oli vastata kysymykseen, kehitetäänkö tutkinnossa asiantuntijoilta edellytettävää viestintäosaamista ja vastaavtko käytetyt viestintäkanavat työelämässä käytettäviä. Teknologiavälitteistä viestintäosaamista lähestyttiin sekä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kuvauksen sekä median synkronisuuden teorian avulla. Vastaajia oli 36 seitsemästä eri yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen (YAMK) koulutusohjelmasta.

Tulokset viittasivat siihen, että aikuisopiskelijat olivat melko tyytyväisiä siihen, miten opetuksessa ja ohjauksessa on huomioitu asiantuntijatehtävissä olennaiset viestinnän osa-alueet. Merkittävää tuloksissa oli kuitenkin juuri liiketalousalan näkökulmasta, että erityisesti eettisen toimintaan kuuluvia osaamisia, kuten verkossa toimimisen pelisääntöjen soveltaminen sekä vapaa-ajan ja työajan erottaminen verkossa viestittäessä olivat niitä, joiden osaamista tulee paremmin kehittää. Myös yrityksen prosessit, kuten markkinointi ja rekrytointi verkossa, on tärkeä huomioida osana viestintää. Yksi haasteista ilmeni myös siinä, miten asiantuntijan viestintäosaamiseen olennaisesti kuuluvia kulttuurien ymmärtämistä ja kielitaitoa kehitetään tutkinnoissa. Mielenkiintoinen tulos edellä mainittujen lisäksi oli se, että viestintäkanavat, joita käytetään opiskeluissa ja ennakoitaan tarvittavan asiantuntijatehtävissä, olivat ominaisuuksiltaan varsin erilaiset. Tässä kohdin työelämävastaavuus ei toteutunut. Erityisesti sekä eettisen toiminnan osaamista verkossa että tarkoituksenmukaisten viestintäkanavien valinnan osaamista on luonteva kehittää aidoissa työelämän tilanteissa. Tutkimuksessa korostuikin, että aikuisopiskelijat tarvitsevat tukea mieltääkseen myös omien työtehtävien viestintätilanteet oppimismahdollisuuksiksi. Teknologiavälitteistä viestintäosaamista voidaan kehittää formaalisti tai informaalisti, opettajan ja ennen kaikkea opiskelijan itsensä tai työtehtävien mahdollistamissa viestintätilanteissa.

5. Yhteenveto ja pohdinta

5.1. Eettinen osaaminen korostuu asiantuntijoiden teknologiavälitteisessä viestinnässä

Tutkimuskirjallisuuden mukaan asiantuntijuudesta tulee kollektiivista ja verkostoitunutta (Rubin 2012; Hakkarainen, Lallimo & Toikka 2012; Palonen ym. 2014) ja asiantuntijoille tyypillisessä toimintaympäristössä monikulttuurisuus ja vieraalla kielellä viestiminen lisääntyvät (Lönblad & Vartiainen 2012; Ladegaard & Jenks 2015; Hansen 2015). Samalla viestimisestä teknologian välityksellä tulee yksi tärkeimmistä osaamisista asiantuntijatehtävissä (Lönblad & Vartiainen 2012; Waldeck ym. 2012; Ferrari 2013).

Tämän väitöskirjan ensimmäisenä tavoitteena olikin tutkia, mitä teknologiavälitteinen viestintäosaaminen tarkoittaa asiantuntijoiden muuttuneissa toimintaympäristöissä ja erityisesti liiketalouden alalla. Tarkasteluun käytettiin pääosin Ferrarin (2013) kuvausta teknologiavälitteisestä viestintäosaamisesta. Tätä kuvausta täydennettiin Waldeckin ja muiden (2012) liiketoimintaosaamisen ulottuvuuksilla sekä Lönbladin ja Vartiaisen (2012) näkemyksillä kielten ja kulttuurien ymmärtämisen osaamistarpeista, kun viestitään hajautetussa tiimissä.

Tutkimuksien 1 ja 4 tulokset vahvistivat, että taustakuvauksissa esitetyt osaamisalueet aina viestin jakamisesta yhteisölliseen vuorovaikutukseen kansainvälisissäkin toimintaympäristöissä ovat tärkeitä asiantuntijaosaamisia. Kuitenkin yksi osaamiskokonaisuus korostui selkeästi yli muiden: eettisen toiminnan osaaminen teknologian välityksellä viestittäessä. Molemmissa empiirisissä tutkimuksissa erittäin tärkeiksi arvioitiin verkossa toimimisen riskien tunnistaminen, organisaation verkossa toimimisen pelisääntöjen noudattaminen, eettinen toiminta verkossa ja käyttäjätunnuksien hallitseminen. Jo aiempi tutkimuskin on liittänyt viestintään eettisen ulottuvuuden, joka tarkoittaa tarkoituksenmukaista sekä hyväksyttävää toimintaa, rehellisyyttä, vilpittömyyttä ja muiden kunnioittamista eri viestintätilanteissa. (Spitzberg

& Cupach 2002, 583; Valkonen 2003, 26–39.) Myös Ferrari (2013) ja Waldeck ym. (2012) tuovat esiin verkossa toimimisen pelisääntöjen merkityksen. Tämän lisäksi Waldeck ym. (2012) huomioivat riskit, joita voi koitua esimerkiksi siitä, että vapaa-aikaa ja työaikaa ei osata erottaa. Näyttää kuitenkin siltä, että kuvauksissa ei riittävästi korosteta eikä huomioida eettisen toiminnan eri ulottuvuuksia. Teknologiavälitteisessä viestinnässä eettisen toiminnan osaamisen tärkeys korostuu ja se ulottuu myös tietoturva- ja turvallisuusnäkökulmiin. Tällä on tärkeä merkitys nimenomaan liiketalouden alalla, jossa eettisen toiminnan ohjeistus voi tuoda liiketoimintaan positiivista lisäarvoa (Miles & Mangold 2014). Olennaista onkin se, miten henkilöstön vahvuuksia hyödynnetään esimerkiksi sosiaalisen median viestinnässä (Niinistö-Sivuranta 2013). Mielenkiintoinen havainto oli, että naiset kokivat yleisesti eettisen toiminnan osaamisen tärkeämpänä kuin miehet. Vaikka tällä tutkimuksella syytä tähän ei voida todentaa, voidaan pohtia, onko sillä, että naiset käyttävät eri viestintäkanavia vapaa-ajalla kuin miehet (Kimbrough Guadagno, Muscanell, & Dill 2013), merkitystä näkemyksiin työelämän viestinnästä (ks. Treem Dailey, Pierce, & Leonardi 2015, 419). Jos kokemuksilla on merkitystä, niin tietona tämä on tärkeä esimerkiksi uusien sukupolvien saapuessa työelämään. Vaikuttaako se, että työelämään astuvat nuoret ovat syntyneet digimaailmaan, teknologiavälitteiseen viestintäosaamiseen? Mielenkiintoista tämän tutkiminen olisi erityisesti nyt, kun uusimmat tutkimukset kumoavat väitteitä, joiden mukaan kaikki nuoret olisivat taitavia digitaalisissa ympäristöissä (mm. Kupiainen 2013; Kaarakainen 2014).

Tämän väitöskirjan mukaan eettisen toiminnan korostumisen lisäksi viestintäosaaminen nähdään osana yrityksen aitoja prosesseja, kuten markkinointi, rekrytointi- ja johtamisprosesseja, eikä irrallisena osaamisena. Viestintäosaamiseen kuuluu myös tieto- ja viestintäteknologian hyötyjen ymmärtäminen liiketoiminnan näkökulmasta, kuten Waldeck ym. (2012) ovat todenneet. Myös Ferrari (2013) pyrkii tuomaan kuvauksessaan esiin teknologiavälitteisen viestintäosaamisen työyhteisöissä. Kuvaus keskittyy kuitenkin selkeästi yksilön näkökulmaan, esimerkiksi itseään hyödyttävien palvelujen käyttöön, oman osaamisen kehittämiseen ja riskien minimoimiseen viestijän itsensä kannalta. Kuvaus sopii yhteisesti monille

eri aloille, mutta alakohtaisesti hyödynnettynä se vaatii täsmentämistä. Eettisen toiminnan ja autenttisten työelämän prosessien lisäksi voidaan nostaa esiin asiantuntijoiden toimintaympäristöjen kansainvälistyminen. Kansainvälisyysosaaminen, joka tässä tutkimuksessa käsittää kielitaidon ja erilaisuuksien ymmärtämisen, on huomioitu osana viestintää erityisesti Lönnblad ja Vartiainen (2012) osaamiskuvauksessa. Sen näkymättömyys muissa taustalla käytetyissä osaamiskuvauksissa on mielenkiintoinen, kun viestintäkielellä ja kulttuureilla näyttää olevan erittäin suuri merkitys viestintäprosessissa. Toisaalta voidaan pohtia, nähdäänkö kansainvälisyys jo niin luonnollisena osana asiantuntijan tehtäviä, että sitä ei erikseen mainita.

Tutkittaessa työyhteisöissä olemassa olevaa osaamista (tutkimus 1), asiantuntijoiden osaaminen oli kaikilla teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueilla alhaisempi kuin sen vastaajien mukaan tulisi olla. Tämä koski erityisesti kaikkea eettiseen toimintaan liittyvää osaamista. Vaikka kuilu ei missään osin ollut suuri, tulokset viittaavat mahdolliseen kuilujen suurenemiseen samalla, kun asiantuntijoiden toimintaympäristöissä kansainvälisyys ja verkostoituminen lisääntyvät. Luonnollisesti se, että eettisen toiminnan osaaminen koettiin riittämättömäksi työyhteisöissä, saattoi vaikuttaa eettisen toiminnan tärkeyden korostumiseen.

Tuloksien perusteella on todettavissa, että viestintäosaaminen, eettinen osaaminen, kulttuurien ymmärtäminen ja kielitaito kuuluvat kaikki asiantuntijan teknologiavälitteiseen viestintäosaamiseen, eikä niitä voi toisistaan erottaa. Työelämässä nämä osaamiset tulee ymmärtää osana yrityksen prosesseja ja näin liiketoiminnan onnistumisen mahdollistajina.

5.2. Viestintäkanavan valintaan vaikuttavat viestintäprosessi, kulttuuriset tekijät sekä viestintäkieli

Aiemmassa tutkimuskatsauksessa tuotiin esiin viestintäkanavien merkityksen kasvu viestinnässä erityisesti silloin, kun kansainvälisyys ja virtuaaliset työn tekemisen muodot lisääntyvät (mm. Weimann, Pollock, Scott & Brown 2013; Ferrari 2013; Darics 2015). Viestintäkanavien

sopivuutta eri viestintäprosesseihin on tutkittu muun muassa Median synkronisuuden teorian avulla (ks. Dennis ym. 2008). Tässä väitöskirjassa syvennyttiin tarkastelemaan erityisesti tarkoituksenmukaisen viestintäkanavan valintaa viestintätilanteessa mikä on kaikissa kolmessa taustakuvauksessa liitetty osaksi teknologiavälitteistä viestintäosaamista (ks. Waldeck ym. 2012; Lönnblad & Vartiainen 2012; Ferrari 2013).

Aluksi oli tarpeen tutkia, mitä viestintäkanavia ja -palveluja työyhteisöissä käytettiin viestimiseen. Tutkimusten 1, 3 ja 4 mukaan sähköposti oli kiistatta suosituin viestintäkanava sekä Suomessa että Euroopan maissa. Toimintaympäristöjen muuttumista kuvannee se, että sähköpostin ylivoimasta huolimatta verkostoitumispalvelujen ja videoneuvottelupalvelujen uskottiin kasvattavan suosiotaan tulevaisuudessa.

Kun viestintäkanavia tarkasteltiin Median synkronisuuden teorian avulla, voitiin todeta, että sähköposti poikkeaa verkostoitumispalveluista ja videoneuvottelukanaavista olennaisesti. Sähköposti alhaisen synkronisuuden kanavana tukee tiedon jakamista ja jälkimmäiset tiedon rakentelua vuorovaikutteisesti. (Dennis ym. 2008.) Asiantuntijan tärkeiksi teknologiavälitteisen viestintäosaamisen osa-alueiksi oli jo tämän väitöskirjan ensimmäisessä tutkimuksessa nimetty muun muassa vuorovaikutus teknologioiden avulla, tiedon ja sisällön jakaminen sekä yhteistyö digitaalisissa kanavissa, joten kuhunkin viestintäprosessiin on työelämässä valittavissa sopiva viestintäkanava. Jäljelle jää oikean viestintäkanavan ja viestintäprosessin yhdistäminen. Viestintäkanavan valinta ei selity kuitenkaan pelkästään viestintäprosessilla, sillä tulokset viittaavat siihen, että kulttuureilla ja viestintään käytetyllä kielellä olisi myös merkitystä valintaan. Kun muussa Euroopassa suosittiin esimerkiksi pikaviestimien kuten WhatsAppin käyttöä työtehtävissä, sen hyödyntäminen Suomessa oli melko vähäistä. Tämä selittyyneen kulttuurisilla konteksteilla (vrt. Spitzberg 2006). Merkitystä voi olla yksinkertaisesti myös sillä, että teknologinen infrastruktuuri sallii eri maissa eri teknologioiden ja samalla myös viestintäkanavien käytön.

Suomessa vastanneidenkin välillä oli eroja viestintäkanavien käytössä, kun verrattiin viestintää omalla äidinkielellä ja englanniksi. Työelämässä esimerkiksi sähköpostia käytettiin vahvemmin englanniksi viestittäessä. Syynä tähän voi olla sähköpostin eri ominaisuudet, kuten viestin muokattavuus ja uudelleen työstäminen (tallennettavuus) (vrt. Dennis ym. 2008). Vaikka perusteluja sähköpostin suosiolle englanninkielisessä viestinnässä voidaan esittää, on sen vahvuus mielenkiintoinen vihjeiden näkökulmasta tarkasteltaessa. Kasvokkaisviestintää pidetään usein tehokkaimpana ja vähiten väärinymmärryksiä aiheuttavana viestintätapana juuri siinä ilmenevien vihjeiden ja nopean kysymisen ja vastaamisen vuoksi (Daft & Lengel 1986). Sähköposti on lähes vastakkainen ominaisuuksiltaan. Vihjeitä, kuten kehon kieltä, ilmeitä ja eleitä on haastavaa välittää sähköpostiviestinnässä ja viestin vastaamiseenkin voi kulua aikaa (Dennis ym. 2008).

Viestintäkanavan valinnassa on kyse viestintäkanavan mahdollisuuksien ymmärtämisestä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja tiedon jakamisessa. Tätä ei pidä sekoittaa eri kanavien ja palvelujen tekniseen käyttöosaamiseen (ks. Teräs & Teräs 2010). Mielenkiintoista olikin, että Ferrarin (2013), Waldeckin ja muiden (2012) sekä Lönnbladn ja Vartiaisen (2012) osaamiskuvauksien sisältäessä myös teknologian käyttöosaamisen, tämän väitöskirjan aineistossa ei ilmennyt pohdintoja liittyen viestintäpalvelujen tai -kanavien teknisestä osaamisesta. Edellä esitetyn pohdinnan päätteeksi voidaan esittää, että asiantuntijatehtävissä oikean viestintäkanavan valinnan merkitys osana teknologiavälitteistä viestintäosaamista tulee yhä tärkeämmäksi toimintaympäristöjen kansainvälistyessä.

Tuloksien pohjalta voidaan esittää seuraava kuvaus, jonka mukaan asiantuntijat voivat arvioida, vastaako heidän osaamisensa edistyneen tason viestintäosaamista (taso C), jota nykyisissä toimintaympäristöissä edellytetään (mukaillen Ferrari 2013).

Käytän luontevasti monenlaisia digitaalisia viestintäkanavia ja -palveluja, joiden avulla osaan jakaa ja tuottaa tietoa sekä sisältöä. Osaan toimia aktiivisesti ja yhteisöllisesti ammatillisissa virtuaalisissa verkostoissa. Osaan olla vuorovaikutuksessa teknologian välityksellä omalla äidinkielelläni sekä ainakin yhdellä vieraalla kielellä/organisaationi edellyttämillä kielillä monimuotoisesti eri kulttuurin edustajien kanssa. Osaan valita viestintäkanavan tai –palvelun viestintäprosessin mukaan viestijäosapuolet tai verkoston toimijat huomioiden. Osaan käyttää tarkoituksenmukaisesti tilanteeseen sopivia viestintäkanavan tai –palvelun ominaisuuksia. Ymmärrän viestinnän merkityksen osana työnantajaorganisaationi prosesseja (esimerkiksi markkinointi, tuotekehitys, osaamisen kehittäminen).

Näiden lisäksi sovellan työtehtävissä organisaationi verkossa toimimisen pelisääntöjä turvallisuusnäkökulmat huomioiden. Tiedostan verkossa toimimisen riskejä ja tiedän, miten toimia havaitessani sopimatonta käytöstä tai sisältöä. Osaan erottaa ammattiprofiilin ja vapaa-ajan profiilin tilanteen ja tarkoituksen mukaan sekä valvoa verkkoviestinnässä tuottamaani tietoa.

5.3. Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen kehittyy eri oppimisympäristöissä

Lopuksi tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitä edellä esitetyistä teknologiavälitteisen viestintäosaamisen osa-alueista kehitetään Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnoissa (YAMK) ja miten niitä kehitetään. Tavoitteena oli näin tarkastella kyseisen ammattikorkeakoulututkinnon osaamisen kehittämisen työelämävastaavuutta (tutkimukset 3 ja 4). Työelämävastaavuuden tutkiminen nousi tärkeäksi jo aiemmin mainittujen osaamistarpeita ennakoivien tutkimusten (mm. Lönnblad & Vartiainen 2012; Waldeck ym. 2012; Ferrari 2013; Ladegaard & Jenks 2015; Hansen 2015) perusteella sekä EK:n ja EU:n lausuntojen ja raporttien pohjalta, jotka ilmensivät tyytymättömyyttä korkeakoulutuksen työelämävastaavuuteen (Elinkeinoelämän keskusliiton kannanotto 27.8.2013; European

Commission 2016). Merkitykselliseksi työelämävastaavuuden tarkastelu nousi myös tämän väitöskirjan ensimmäisen tutkimuksen tuloksien myötä. Tuloksien mukaan työelämässä on teknologiavälitteisen viestinnän osaamiskUILU, jonka voidaan olettaa kasvavan asiantuntijan toimintaympäristöjen kansainvälistyessä. Tarve osaamisen kehittämislle on siis olemassa ja tätä osaamista tulee kehittää luonnollisesti jo tutkintokoulutuksessa. Kuten aiemmin todettiin, erilaiset osaamisen viitekehykset jättävät erinomaisesti tilaa teknologiavälitteisen viestintäosaamisen tulkinlalle ja osaamistavoitteiden näkyväksi tekemiseksi sekä ammattikorkeakoulujen pedagogisissa strategioissa että opetussuunnitelmatyössä alakohtaisesti.

Tässä luvussa mielenkiinto kohdistuu siihen, miten osaamisen kehittäminen Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnossa (YAMK) vastaa työelämän tarpeisiin. Tutkimus 3 antoi vahvasti viitteitä siitä, että tutkinnoissa ei huomioitu teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämistä etenkaan kansainvälisissä toimintaympäristöissä. Tämä kirjoitettujen toteutussuunnitelmien analyysin tulos ei kuitenkaan vahvistunut opiskelijoiden kokemuksiä analysoitaessa, sillä opiskelijat olivat melko tyytyväisiä työelämävastaavuuteen viestintäosaamisen osalta. Esimerkiksi asiantuntijatehtävissä tärkeä yhteisöllinen toimiminen virtuaalisissa verkostoissa oli huomioitu opiskelijoiden mukaan hyvin.

Ero kirjoitettujen toteutussuunnitelmien ja opiskelijoiden kokemusten välillä oli suuri. Tämän eron syyn tunnistaminen vaatisi lisätutkimusta. Opiskelijoiden kokemukset kuitenkin viittaavat siihen, että toteutussuunnitelmat eivät ilmennä kaikkia osaamistavoitteita ja menetelmiä niiden saavuttamiseen. Vaikka opiskelijat olivat melko tyytyväisiä osaamisen kehittämiseen, tästä huolimatta voidaan osoittaa kolme erityistä osaamisaluetta, joihin kehittämiseen liiketalouden alan ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa on tärkeä kiinnittää huomiota. Ensimmäinen näistä on eettinen toiminta teknologian välityksellä viestittäessä. Kyseisen osaamisen kehittäminen huomioidaan tutkinnoissa heikosti verrattuna työelämän tarpeeseen. Eettiseen toimintaan kuuluvat osaamisalueet, kuten verkossa toimimisen pelisääntöjen noudattaminen ja vapaa-ajan sekä työprofiilin erottaminen

verkossa viestittäessä. Eettisen toiminnan osaamisen kehittämisessä on olennaista huomioida, että kehittäminen tapahtuu luonnollisimmin aikuisopiskelijan omissa työtehtävissä. Esimerkiksi organisaatioiden verkossa toimimisen pelisäännöt ovat vahvasti organisaatiokohtaisia. Ferrari (2013) sekä Waldeck ym. (2012) ovat osaamiskuvauksissaan huomioineet hyvin viestinnän toimintaympäristösidonnaisuuden. Juuri toimintaympäristösidonnaisuuden vuoksi eettisen toiminnan osaamisen kehittäminen asiantuntijan tasolle on suuresti riippuvainen aikuisopiskelijan itseohjautuvuudesta (ks. Lave & Wenger 1991).

Kun tarkastellaan tutkintokoulutuksen työelämävastaavuutta viestintäkanavien valitsemisen näkökulmasta, näyttää siltä, että koulutus ei vastaa työelämän tarpeita. Viestintäkanavat, joita käytetään opiskelussa ja joita ennakoidaan tarvittavan asiantuntijatehtävissä, ovat ominaisuuksiltaan erilaiset. Tuloksien mukaan opiskelijat käyttivät lähinnä matalan synkronisuuden viestintäkanavia, joiden on todettu parhaiten tukevan viestin välittämistä. Mielenkiintoinen ristiriita syntyy, kun juuri edellä opiskelijat ilmaisivat suurta tyytyväisyyttä siihen, miten yhteisöllinen toimiminen virtuaalisissa verkostoissa oli huomioitu tutkinnoissa. Kun pohditaan asiantuntijaa toimijana virtuaalisissa verkostoissa, niin yhteisöllinen tiedon rakentelu on yksi tärkeimmistä osaamisista. Tähän eivät kuitenkaan riitä vain tiedon jakamista tukevat viestintäkanavat. Ferrari (2013), Waldeck ym. (2012) sekä Lönnblad ja Vartainen (2012) tuovat kaikki esiin tarkoituksenmukaisen viestintäkanavan valinnan osana viestintäosaamista. Tämän osaamisen kehittäminen jää kuitenkin avaamatta.

Työelämävastaavuudella on tässä kohdin tärkeä merkitys. Koulutuksen työelämävastaavuutta voidaan lisätä hyödyntämällä tutkinnon aikana useita erilaisia viestintää – sekä tiedon jakamista että sen yhdessä luomista – mahdollistavia viestintäkanavia. Tämä auttaa viestintäkanavien eri ominaisuuksien hyötyjen ymmärtämisessä. Viestintäteknologiaa ei siis tule pohtia liiketalousalan ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa vain opetusteknologiana ja verkossa oppimisen mahdollistajana. Teknologia tulee ennemminkin nähdä viestintäkanavana ja opiskelijoita tulee ohjata ja tukea hyödyntämään juuri niitä autenttisia viestintäteknologioita,

joita he työssäänkin tarvitsevat viestintäprosessien onnistumiseksi. Kuten Spitzberg (2006) on todennut, viestintäosaaminen kehittyi viestintätilanteessa ja vaadittava osaaminen vaihtelee kulttuuristen ja toiminnan kontekstien mukaan. Viestintäkanavien valinnassa on jälleen kyse osaamisalueesta, jota voidaan kehittää parhaiten itseohjautuvasti omissa työtehtävissä autenttisissa tilanteissa (Spitzberg 2006).

Kolmanneksi ja ehkä haastavimmaksi kehittämiskohteeksi nousi viestintäosaaminen kansainvälisissä toimintaympäristöissä. Lönnblad ja Vartiainen (2012) ovat kuvanneet kielitaidon ja kulttuurien ymmärtämisen merkityksen osaksi viestintäosaamista hajautetuissa tiimeissä. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnon (YAMK) toteutussuunnitelmatekstien mukaan kansainvälisyysosaamista ei huomioitu opintojaksoilla lähes lainkaan. Opiskelijoidenkaan mukaan kyseistä osaamista ei kehitetty tarpeeksi osana tutkintoa. Merkittäväksi tilanteen tekee se, että työelämässä tämän osaamiskuilun ennakoitiin jo kasvavan (tutkimus 1). Mielenkiintoista on, että vaikka kielitaidon tasot on alemmassa ammattikorkeakoulututkinnossa tarkoin säädelty ja osaamisen tasot kuvattu, kielitaidon kehittäminen Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnoissa (YAMK) vaikuttaa jääneen vähemmän tärkeiden osaamisalueiden joukkoon. Alemman tutkinnon suoritettuaan opiskelija osaa viestiä niin sanotun itsenäisen taitajan tasolla sekä ruotsiksi että englanniksi (Eurooppalaisen viitekehyksen taso B). Täten voisi olettaa, että ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa tavoiteltaisiin edistyneemmän tason ammatillista osaamista. Jos koulutuksissakaan osaamista ei tavoitella, kuilu saattaa kasvaa entisestään. Haastavuutta kansainvälisyysosaamisen kehittämiseen lisää se, että viestintää kansainvälisissä toimintaympäristöissä ei arvioitu opiskelijoiden eikä työelämäedustajien arvioissa asiantuntijaosaamisen kärkipäähän. Onko tällöin edes mahdollista kehittää tätä osaamista, jos sitä ei nähdä tärkeäksi? Tässä tapauksessa olennaista on, että osaamistarpeet tehdään näkyviksi, jotta kaikki ovat tietoisia siitä, mihin osaamistarpeisiin pyritään ennakoivasti vastaamaan. (Niinistö-Sivuranta 2013; Hashim, Tan & Rashid 2015, 388–389).

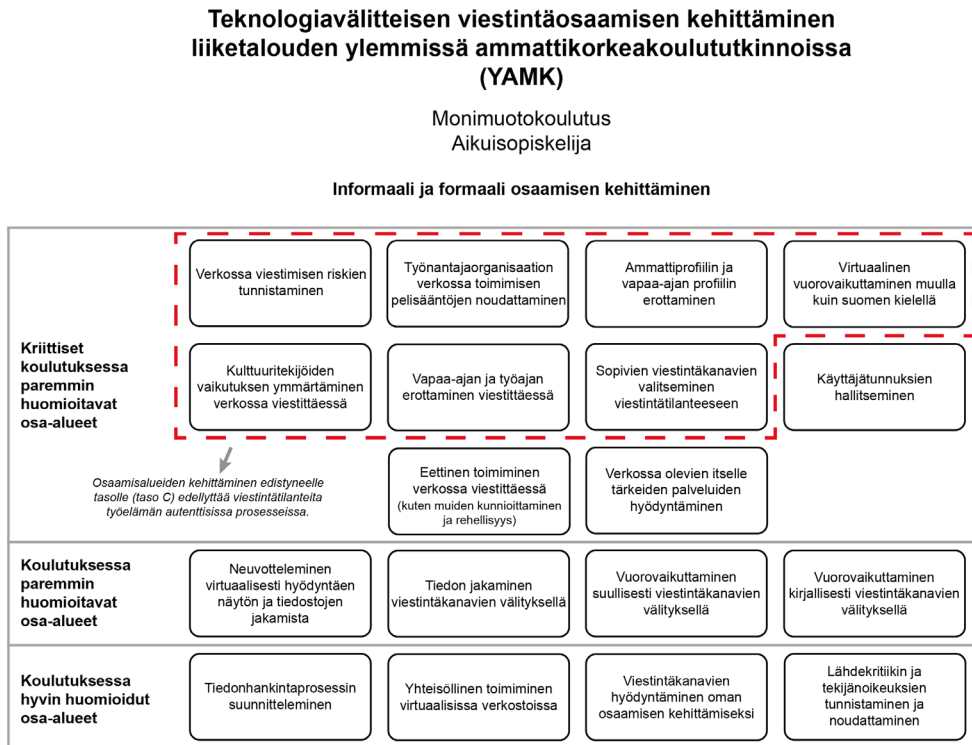
Pelkkä autonomia siinä, että voi valita, missä ympäristössä osaamista kehittää, ei yksinään riitä. Tässä kohdin opetussuunnitelmatyön rooli on olennainen. Ensinnäkin on tärkeä kirjata osaamistavoitteet näkyviin opetussuunnitelmiin. Toiseksi ne tulee tulkita yhdessä. Kuten Jalkanen ym. (2016) ovat todenneet, viestinnällisten osaamistarpeiden määrittelyssä ja näkyväksi tekemisessä opiskelijat ja opettajat ovat yhdessä avainasemassa. Työelämävastaavuus on luonnollista toteuttaa liiketalousalan ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa, sillä aikuisopiskelijat ovat samalla työelämän edustajia, joilla on kokemusta ja näkemystä autenttisten toimintaympäristöjen osaamistarpeista. Ilman tätä vuorovaikutusta vaarana on, että osaamistavoitteet jäävät teksteiksi opetussuunnitelmiin tai viestintäosaamisen kehittäminen yksittäisten viestintäopettajien vastuulle.

Yhteenvetona voidaan todeta, että suurimmat kehittämiskohteet Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen YAMK-tutkinnoissa ovat eettisen toiminnan osaaminen, sopivan viestintäkanavan valitseminen viestintään ja viestiminen kansainvälisissä toimintaympäristöissä. Mielenkiintoista on, että juuri nämä osaamisalueet ovat nousseet tämän väitöskirjan tutkimuksissa esiin tärkeimpinä asiantuntijaosaamisina. Samat osaamisalueet ovat lähes kaikki sellaisia, joiden kehittäminen edistyneelle tasolle onnistuu parhaiten työelämän aidoissa viestintätilanteissa. Viestintäosaamisen – myös teknologiavälitteisen – kehittäminen tapahtuu aidoissa tilanteissa (Spitzberg 2006; Biemans Wesselink, Gulikers, Schaafsma, Verstegen & Mulder 2009; Huhta 2013).

5.4. Malli teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämiseen liiketalouden YAMK-tutkinnoissa

Tämän tutkimuksen tuloksena esitetään malli (kuvio 3), josta ilmenee teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämisen tarpeet Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinnoissa (YAMK). Mallissa on yhdistetty kaikkien neljän osatutkimuksen tulokset. Ensimmäiselle riville on merkitty teknologiavälitteisen viestinnän osaamisalueet, joiden kehittäminen

on kriittistä asiantuntijatehtävien näkökulmasta. Toisella rivillä ovat ne osaamisalueet, jotka tulee huomioida paremmin koulutuksessa ja kolmannella ne osaamisalueet, joiden kehittäminen on työelämän vaatimalla tasolla Yrittäjyys ja liiketoimintaosaamisen tutkinnossa (YAMK). Tarpeiden lisäksi mallissa kuvataan punaisella ne osaamisalueet, joiden kehittäminen edistyneelle tasolle (taso C) edellyttää osaamisen kehittämistä työelämän aidoissa viestintätilanteissa.



Kuvio 3. Liiketalouden ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa kehitettävien teknologiavälitteisen viestinnän osaamisalueiden tärkeys ja työelämän merkitys oppimisympäristönä. (Sovellettu Ferrari 2013; Waldeck ym. 2012; Lönnblad & Vartiainen 2012 sekä väitöskirjan keskeiset tulokset.)

Kriittisiin kehitettäviin teknologiavälitteisen viestinnän osaamisalueisiin kuuluvat verkossa viestimisen riskien tunnistaminen, organisaation verkossa toimimisen pelisääntöjen noudattaminen, ammattiprofiilin ja vapaa-ajan profiilin erottaminen sekä vapaa-ajan ja työajan viestintätekniikan käytön erottaminen. Näiden edistynyt osaaminen

asiantuntijatehtävissä on organisaatiokohtaista.

Kansainvälisiin toimintaympäristöihin linkittyvät virtuaalinen vuorovaikutus ja kulttuuritekijöiden ymmärtäminen teknologian välityksellä viestittäessä. Näiden lisäksi sopivan kanavan valitseminen viestintätilanteeseen kuuluu myös kriittisiin kehittämistä vaativiin osaamisiin. Ne ovat kaikki teknologiavälitteisen viestinnän osa-alueita, joiden kehittäminen on sidoksissa työntajaorganisaatioon.

YAMK-tutkinnoissa on tavoitteena Kansallisen viitekehyksen tason 7 osaaminen. Tämän tason ammatillista osaamista ei voida tavoitella vain formaalissa oppimisympäristössä. Edellytetään myös informaalia osaamisen kehittämistä autenttisissa työelämän oppimisympäristöissä, jotta osaaminen kehittyisi vastaamaan oman alan asiantuntijoilta edellytettävää osaamista.

Tiivistetysti voidaan todeta, että työelämävastaavuuden onnistuminen edellyttää ensinnäkin sitä, että sekä **opettaja että opiskelija mieltävät myös opiskelijan työn oppimisympäristöksi**. Oppimisen ja osaamisen kehittämisen integroinnin ei tulisi rajoittua koulutusorganisaation tarjoamiin opintojaksoihin ja oppimisympäristöihin. Teknologiavälitteinen viestintäosaaminen voi kehittyä alakohtaisesti ja edistyneelle tasolle erityisesti autenttisissa tilanteissa. Näin opiskelijalla on mahdollisuus kehittää myös oman työyhteisön osaamista. Toiseksi opettajan ja opiskelijan roolit osaamisen kehittämisessä tulee ymmärtää. Opetussuunnitelmatyössä usein painotetaan opettajan roolia sisällön ja menetelmien suunnittelijana ja toteuttajana (mm. Dannels 2015; Waldeck ym. 2012). Tämän roolin voi luovuttaa osin opiskelijoille. **Opiskelijalla on suuri vastuu johtaa oppimistaan omissa työtehtävissään** ja opettajan tehtävä on sallia opiskelijalle vapauksia teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämisessä. Ammattikorkeakoulujen pedagogisten strategioiden mukaan tähän on hyvät lähtökohdat, sillä opiskelijat nähdään itseohjautuvina ja sosiaalisina oppijoina, jotka ottavat vastuun omasta oppimisestaan (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015). Kolmanneksi, jotta edellä mainittu voi toteutua, tulee **teknologiavälitteisen viestinnän osaamisalueet ja niiden tärkeys asiantuntijatehtävissä tehdä**

näkyväksi, mikä tukee edelleen osaamisen huomioimista linjakkaasti opetussuunnitelmatyössä ja erityisesti käytännön järjestelyissä ja oppimisympäristön valinnassa. Teknologiavälitteinen viestintä on ennen kaikkea tapa välittää ja luoda uutta tietoa eri viestintäkanavia hyödyntäen.

5.5. Tutkimusten laatu

Tämän väitöskirjan vahvuus on monimenetelmällisessä lähestymistavassa sekä moninäkökulmaisuuudessa. Määrälliset sähköiset kyselyt ja laadulliset sisällönanalyysit sekä teemahaastattelut muodostavat tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden. Pääosin hyödynnettiin määrällisiä menetelmiä, jotka tukivat ennen kaikkea aineistonkeruuta ja erilaisten analyysien testausta ja soveltamista. Määrälliset menetelmät soveltuivat erityisen hyvin tutkimuksen tavoitteisiin, sillä tutkija oli jo ennalta määritellyt mielenkiinnon kohteet teorian perusteella ja vastaajien haluttiin arvioivan näiden merkitystä. Tämä mahdollisti yleiskuvan muodostamisen suuremmasta kokonaisuudesta. (Ikonen 2016.)

Menetelmien lisäksi tuloksissa huomioidaan moniulotteisesti työelämän, opettajien sekä opiskelijoiden näkemyksiä asiantuntijoiden teknologiavälitteisestä viestintäosaamisesta. Lisäärvä tutkimukseen tuo osatutkimus, jossa aineisto kerättiin viidestä Euroopan maasta. Näiden lisäksi teoreettisen viitekehyksen valinta, jossa yhdistetään viestinnän ja viestintäteknologian teorioita, osoittautui viestintäosaamisen kuvauksen osalta onnistuneeksi ja sopivaksi. Vaikka teorialähtöisen tutkimusotteen voidaan nähdä pakottavan tulokset tiettyyn viitekehykseen (Ikonen 2016), tässä tutkimuksessa vastaajilla oli mahdollisuus kertoa myös omia näkemyksiä.

Tutkimuksen kontribuution voidaan todeta olevan siinä, että se tuotti kuvauksen nykyajan teknologiavälitteisestä viestintäosaamisesta. Kuvaus on hyödynnettävissä sekä liiketalouden ylemmissä ammattikorkeakoulututkinnoissa että työelämässä osaamisen johtamisen prosesseissa. Toinen kontribuutio on se, että tutkimuksessa esitetään selkeä malli tukemaan teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämistä

ylemmän ammattikorkeakoulun opetussuunnitelmatyössä huomioiden opiskelijoiden mahdollisuudet hyödyntää eri oppimisympäristöjä.

Tästä huolimatta tutkimuksessa on luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä, jotka on tarpeen mainita. Ensinnäkin työelämälle osoitetun kyselyn (tutkimus 1) vastaajamäärä ei ole suuri. Toisaalta vastaajissa naisten ja miesten määrä on jakautunut tasaisesti. Toinen huomio koskee sitä, että vastaajia pyydettiin arvioimaan oman työyhteisön osaamista. On tiedostettu, että eri henkilöt arvioivat samaa toimintaa eri lailla (Spitzberg 2013). Tulosten yleistettävyyttä lisättiin valitsemalla sopivat analyysitavat.

Toisessa tutkimuksessa käytetty median synkronisuuden teoria osoittautui osaltaan haastavaksi. Syynä tähän oli, että malli on kehitetty lähes kymmenen vuotta sitten ja viestintäkanavat ja –palvelut ovat muuttuneet ja niiden ominaisuudet muokkautuneet. Myös se, että kyselyissä viestintäkanavat oli kuvattu lajityypeittäin, ei ollut analyysin näkökulmasta paras ratkaisu. Esimerkiksi pikaviestimiin laskettiin tutkimuksissa kuuluvan WhatsApp ja chat-kanavat. Ne saattavat olla ominaisuuksiltaan varsin erilaisia. WhatsAppin salliessa videoiden ja tekstin jakamisen voivat jotkut pikaviestimet sallia vain tekstin jakamisen. Vaikka lajityyppien sijaan olisi keskitytty tiettyihin kanaviin, kuten gmail-sähköpostiin, tässäkin olisi ollut syytä selvittää, mitä gmail-sähköpostin ominaisuuksia aidoissa viestintätilanteissa hyödynnetään.

Kolmannen tutkimuksen keskittyessä toteutussuunnitelmien analyysiin tulee huomioida, että kyseessä on kirjoitettu teksti, joka ilmentää opettajan suunnitelmaa tulevasta toteutuksesta. Kyse ei siis ole toteutuneesta opetuksesta, mikä sinänsä olisi tuonut tutkimukseen vahvemmin opettajan tulkinnan osaamisen kehittämistä. Ammattikorkeakouluilla ja yksittäisillä opettajilla on erilaisia tapoja kirjoittaa toteutussuunnitelmia. Itse asiassa jo asiakirjojen nimeäminen vaihteli suuresti, minkä myös Nurmi ja Mahlamäki-Kultanen havaitsivat ammattikorkeakoulujen pedagogisia strategioita tutkiessaan (Nurmi & Mahlamäki-Kultanen 2015). Saattaa olla, että tutkimukseen valitut toteutussuunnitelmatekstit eivät sisältäneet kaikkea olennaista tietoa tutkimuksen kannalta. Myöskään kaikki vuonna 2013 alkaneen tutkinnon toteutussuunnitelmat eivät olleet saatavilla

tutkimuksen aikaan. Tutkimus rajoittui vain suomenkieliseen tutkintoon.

Neljännessä tutkimuksessa vastaajamäärä on erittäin alhainen ja vastaajista pääosa naisia. Yksi syy tähän voi olla, että kyselyä lähetettiin eri Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen (YAMK) tutkintojen yhteyshenkilöille, eikä suoraan opiskelijoille. Yhteyshenkilöitä pyydettiin edelleen välittämään kysely opiskelijoille. Kyselystä lähetettiin kolme erillistä pyyntöä, mutta vastausmäärät eivät kasvaneet. Toisaalta vastaajien määrää kompensoi laadullisen aineiston runsaus osallistujaa kohti sekä aineistosta tehty analyysi (Hänninen 2016). Opiskelijoiden näkemyksiä esittäessä on muistettava, että kyse on kunkin vastaajan kokemasta opetuksesta.

Tutkimuksessa on osioita, joita olisi mahdollisesti voitu syventää. Esimerkiksi toteutussuunnitelma-analyyseja olisi voitu vahvistaa opettajien haastatteluilla. Tämä olisi selkeyttänyt toteutussuunnitelmien merkitystä opetussuunnitelmatyössä. Pitkittäistutkimus olisi myös voinut tuottaa tärkeää tietoa erityisesti tutkintojen osaamistavoitteiden muutosten nopeudesta.

Lopuksi on hyvä mainita, että tutkija on itse johtamisopintojen lehtorina Turun ammattikorkeakoulun Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen -tutkinnossa ja omaa taustan kielten ja viestinnän opettajana. Tutkijalle tämän väitöstyön tekeminen on ollut oppimisprosessi, jossa sovelletaan kriittistä ajattelua, ja kaikki tutkijasta itsestään johtuvat virhelähteet on pyritty minimoimaan (Ikonen 2016). Artikkelit ovat kaikki vertaisarvioituja, mikä on edesauttanut opettajan ja tutkijan roolin erottamista.

6. Johtopäätökset ja jatkotutkimusehdotukset

Asiantuntijat toimivat ympäristöissä, joita kuvaavat jatkuvat muutokset, kansainvälisyys, verkostomaisuus sekä viestintä teknologian välityksellä. Osaamistarpeita näissä toimintaympäristöissä on ennakoitu useiden tutkimusten muodossa. Tästä huolimatta osaamistarpeiden kuvausten yleisluontoisuus saattaa muodostua esteeksi osaamisen kehittämiselle korkeakouluissa. Tämä koskee myös teknologiavälitteistä viestintäosaamista. Vaikka viestintäosaamista ohjataan ammattikorkeakoulutuksessa usein eri viitekehyksin ja suosituksin, Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutus (YAMK) ei tulosten mukaan kaikilta osin vastaa työelämän vaatimuksiin.

Teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kaikille aloille soveltuvia yhteisiä osaamisalueita, kuten tiedon hakemista ja yhteisöllistä tiedon rakentamista, kehitetään opiskelijoiden kokemana tutkintojen aikana kiitettävästi. Osaamisalueet, joita ei opiskelijoiden mielestä kehitetä tarpeeksi asiantuntijatehtävien vaatimuksiin nähden, ovat eettisen toiminnan osaaminen (mm. rehellinen toiminta, organisaation verkkoetiketin noudattaminen, työ- ja vapaa-ajan erottaminen), sopivan viestintäkanavan valitseminen sekä kulttuurien ymmärtäminen ja kielitaito. Nämä ovat juuri niitä osaamisalueita, joiden kehittyminen edellyttää opiskelijan toimintaa työelämän autenttisissa oppimisympäristöissä.

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutuksissa (YAMK) pedagogisten strategioiden linjaukset aina osallistavasta ja verkostoituneesta pedagogiikasta ovat jossain määrin toteutuneet. Niiden toteutus on saattanut jäädä pääosin oppimisyhteisön viestintäkontekstiin ja formaaleihin oppimisympäristöihin. Mikäli liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavien opiskelijoiden ammattiyhteisöjä ei mielletä oppimisympäristöiksi, selittää se osaltaan sen, ettei koulutus opiskelijoiden kokemana vastaa kaikilta osin teknologiavälitteisen viestinnän liiketalouden alan erityistarpeisiin.

Tilannetta voidaan kuitenkin kehittää verkostoituneella opetussuunnitelmatyöllä. Ensinnäkin on hyvä tehdä näkyväksi, mitä asiantuntijan toimintaympäristöissä liiketalouden alalla tulee osata viestittäessä teknologian välityksellä. Toiseksi tulee tunnistaa, miten ja missä näitä osaamisia tulisi tarkoituksen mukaisesti kehittää, kun opiskelijalla on ainutlaatuinen mahdollisuus viestiä sekä ammattikorkeakoulukontekstissa että ammatillisessa kontekstissa.

Tässä väitöskirjassa on kuvattu, mitä teknologiavälitteinen viestintäosaaminen asiantuntijan toimintaympäristöissä tarkoittaa, sekä esitetty liiketalouden ylemmille ammattikorkeakoulututkinnoille malli, mitä osaamisalueita koulutuksessa tulisi ennen kaikkea kehittää ja missä oppimisympäristöissä. Ammattikorkeakoulujen tulee tarkastella ja mahdollisesti tarkentaa näitä opetussuunnitelmatyössään ja ohjata edelleen opettajia kirjaamaan viestintäosaamistakin koskevat alakohtaiset tavoitteet, sisällöt, toteutustavat ja menetelmät sekä arvioinnin toteutussuunnitelmiin, sillä toteutussuunnitelmat osoittautuivat tässä väitöskirjassa varsin kirjaviksi ja osaltaan köyhiksi. Toteutussuunnitelmatyötä tulisi myös tehdä yhteistyönä viestinnän ja ammatillisen opettajan kesken, jotta teknologiavälitteisen viestintäosaamisen kehittämisen integrointi onnistuisi parhaalla mahdollisella tavalla ammatillisesta näkökulmasta.

Tämä väitöskirja vastaa Euroopan unionin vuodelle 2020 asettamiin haasteisiin (mm. Koulutusyhteistyön strategiset puitteet 2020; Euroopan korkeakoulujärjestelmien nykyaikaistamissuunnitelma 2011), sillä koulutuksen muuttaminen työelämän tarpeita vastaavaksi edistää osaamisen ja innovoinnin vahvistumista. Tuloksilla edistetään viestintäteknologian ja viestintäosaamisen hyödyntämistä opetuksessa ja työelämässä, mikä lisää vuorovaikutusta ja innovatiivista ajattelua työpaikoilla. Viestinnässä on loppujen lopuksi kyse tiedon jakamisesta ja uuden tiedon luomisesta yhteisöllisesti.

Väitöskirjatyö tuotti aiheesta monta uutta mielenkiintoista tutkittavaa asiaa. Jatkotutkimusehdotuksena esitetään, että viestintäkanavan valintaa tulisi tarkastella autenttisissa tilanteissa ja selvittää, mitä viestintäkanavia asiantuntijat työelämän aidoissa tilanteissa käyttävät

mihinkin viestintätilanteeseen. Samalla olisi tärkeä tutkia, mitä kyseisen viestintäkanavan ominaisuuksia viestinnässä hyödynnetään. Näin voitaisiin paremmin tukea eri viestintäprosesseja. Toinen jatkotutkimusehdotus koskee kielitaitoajansa osaamisen tason merkitystä teknologiavälitteisessä viestinnässä. Lähtökohdat tälle tutkimukselle olisivat mielenkiintoiset, sillä korkeakoulutuksessa hyödynnetään Eurooppalaisen viitekehyksen tasoja A-C kielitaidon arvioinnissa. Ferrari puolestaan on kuvannut teknologiavälitteisen viestintäosaamisen vastaavilla tasoilla. Samalla olisi tärkeä tarkastella, miten kielten, myös muiden kuin englannin, osaamista ja siihen sisältyvää kulttuurien ymmärtämistä kehitetään eri alojen YAMK-tutkinnoissa.

Lähteet

Aarnio, L. & Pulkkinen, S. (2015). *Mitä tarkoittaa ”ammattillisen koulutuksen työelämävastaavuus”?* Tilannekatsaus marraskuu 2015. OPH: Raportit ja selvitykset 2015:7. http://www.oph.fi/download/173071_mita_tarkoittaa_ammattillisen_koulutuksen_työelämävastaavuus.pdf. (Luettu 12.9.2016.)

Ammattikorkeakoulujen kielten ja viestinnän asiantuntijatyöryhmä (2016). *Kielten ja viestinnän opetuksen käytäntösuositukset ammattikorkeakouluissa 2016*. https://kivifoorumi.files.wordpress.com/2015/10/kielten-ja-viestinnnc3a4n-opetuksen-kc3a4yc3a4ntc3b6suositukset-ammattikorkeakouluissa-2016_versio-25-5-2016.pdf. (Luettu 14.11.2016.)

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry (2016). *Ammattikorkeakoulujen maisterikoulutus osaamisen uudistajana – YAMK-tutkinnot suomalaisena koulutusinnovaationa*. <http://arene.fi/sites/default/files/PDF/2016/YAMK-RAKE/Ammattikorkeakoulujen%20maisterikoulutus%20osaamisen%20uudistajana%20ja%20kansallisena%20koulutusinnovaationa-raportti.pdf>. (Luettu 25.10.2016.)

Auvinen, P., Heikkilä, J., Ilola, H., Kallioinen, O., Luopajarvi, T., Raij, K. & Roslöf, J. (2010). *Suositus tutkintojen kansallisen viitekehyksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakouluissa*. ARENE Ammattikorkeakoulujen Rehtorineuvosto, 23/2010. <http://www.arene.fi/sites/default/files/PDF/2015/NQF.pdf>. (Luettu 3.9.2013.)

Biemans, H., Wesselink, R., Gulikers, J., Schaafsma, S., Verstegen, J. & Mulder, M. (2009). Towards competence-based VET: Dealing with the pitfalls. *Journal of Vocational Education and Training* 61(3), 267–286.

Cercone, K. (2008). Characteristics of adult learners with implications for online learning design. *AACE Journal* 16 (2), 137–159.

Council of Europe (2009). *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*. http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/cadre1_en.asp. (Luettu 1.9.2013.)

Daft, R. & Lengel R. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science* 32 (5), 554–571.

Dannels, D.P. (2015). Teacher Communication Concerns Revisited: Calling into Question the Gnawing Pull Towards Equilibrium. *Communication Education* 64(1):83–106.

Dannels, D.P. (2000). Learning to be professional: Technical classroom discourse, practice, and professional identity construction. *Journal of Business and Technical Communication* 14, 5–37

Darics, E. (2015), *Business Communication in the Digital Age*. In Darics, E. (eds.), *Digital Business Discourse*. 1–16. London: Palgrave Macmillan.

Dennis, A. R., Fuller, R. M. & Valacich, J. S. (2008). Media, tasks and communication processes: A theory of media synchronicity. *MIS Quarterly* 32 (3), 575–600.

Dennis, A. R. & Valacich, J. S. (1999). *Rethinking media richness: Towards a theory of media synchronicity*. Teoksessa R. Sprague (toim.) Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences (1–10). Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society Press (1).

Eriksson, P. & Kovalainen, A. (2008). *Qualitative methods in business research*. London: Sage.

European Commission: Strategic Framework for European Cooperation in Education and Training 2020. http://ec.europa.eu/education/policy/strategic-framework_en. (Luettu 15.9.2013.)

Ferrari, A. (2013). *DIGCOMP: a Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*. European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies. (Report EUR 26035 EN).

Fitzpatrick, A. & O'Dowd, R. (2012). *English at Work: An Analysis of Case Reports about English Language Training for the 21st Century Workforce*. TIRF – The International Research Foundation for English Language Education. http://www.tirfonline.org/wp-content/uploads/2012/04/TIRF_EnglishAtWork_OnePageSpread_2012.pdf. (Luettu 4.9.2015.)

Hakkarainen, K., Lallimo, J. & Toikka, S. (2012). Kollektiivinen asiantuntijuus ja jaetut tietokäytännöt. *Aikuiskasvatus* 32 (4), 246–256.

Halbe, D. (2012). “Who’s there?”: Differences in the features of telephone and face-to-face conferences. *Journal of Business Communication* 49 (1), 48–73.

Hannula H. (2015). Yrittäjyyskasvatus ammatillisen opettajankoulutuksen opetussuunnitelmassa- Tapaustutkimus HAMK Ammatillisessa opettajakorkeakoulussa. *Acta Electronica Universitatis Tampereensis* : 1583. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97967/978-951-44-9892-3.pdf?sequence=1>. (Luettu 18.2.2017.)

Hansen, M., Fabriz, S. & Stehle, S. (2015). Cultural cues in students’ computer-mediated communication: Influences on e-mail style, perception of the sender, and willingness to help. *Journal of Computer-Mediated Communication* 20 (3), 278–294.

Hashim, K. F., Tan F.B. & Rashid A. (2015). Adult learners’ intention to adopt mobile learning: A motivational perspective. *British Journal of Educational Technology* 46 (2), 381–390.

Hirsjärvi, S., Remes, L. & Sajavaara, P. (2004). *Tutki ja kirjoita*. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Huhta, M. (2013). *Työelämän odotukset ja kieli- ja viestintätaitojen arviointikohteet*. Teoksessa AHOT korkeakouluissa. Kielet ja viestintä. TAMK, 8–21. <http://julkaisut.tamk.fi/PDF-tiedostot-web/B/56-AHOTkorkeakouluissa.pdf>. (Luettu 15.2.2014.)

Hällström, E. (2015). Ajatuksia osaamistarpeiden ennakkoinnista, intresseistä ja digitalisaatiosta. *Työpoliittinen aikakauskirja* 3/2015, 68–74. TEM julkaisuja.

Hämäläinen, R., De Wever, B., Malin, A. & Cincinnato, S. (2015). Education and working life: VET adults’ problem-solving skills in technology-rich environments. *Computers & Education* 88, 38–47.

Ikonen, R. (2016). Kvantitatiivinen tutkimus aikuiskasvatustieteessä. *Aikuiskasvatus* 36 (2), 114–117.

Jalkanen, J., & Almonkari, M. & Taalas, P. (2016). Viestintä- ja kieliopintojen kehittäminen kansainvälistyvässä korkeakoulutuksessa. *Yliopistopedagogiikka*. <https://lehti.yliopistopedagogiikka.fi/2016/04/15/viestinta-ja-kieliopintojen-kehittaminen-kansainvalistyvassa-korkeakoulutuksessa/> . (Luettu 12.9.2016.)

Jalonen, H., Vuolle, M. & Heinonen, L. (2016). Negatiiviset tunteet positiivinen bisnes. Talentum Pro. Helsinki.

Kaarakainen, M.T. (2014). Erilaisten teknologian käyttötapojen yhteys käytöstä karttuvaan IT-osaamiseen. Teoksessa J. Viteli & A. Östman (toim.) *Tuovi 12: Interaktiivinen tekniikka koulutuksessa 2014 -konferenssin tutkijatapaamisen artikkelit*. TRIM Research Reports: 10. Informaatitieteiden yksikkö. Tampere: Tampereen yliopisto, 13–19.

Kaikkonen, P. (1999). Laadullinen tutkimus kasvatus- ja opetustyössä. *Kasvatus* 30 (5), 427–435.

Kansanen, P. (2004). Johdantoa kasvatustieteellisissä tutkimuksissa käytettävien tutkimusmenetelmien systematiikkaan. Teoksessa P. Kansanen & K. Uusikylä (toim.) *Opetuksen tutkimuksen monet metodit*. Jyväskylä: PS-kustannus, 9–22.

Karjalainen, A. (2003). Akateeminen opetussuunnitelmatyö. Oulun yliopisto. Opetuksen kehittämisyksikkö. <http://www.oulu.fi/w5w/tyokalut/akatops305.pdf>. (Luettu 3.2.2016.)

Keeling, K. A., McGoldrick, P. J. & Sadhu, H. (2013). Staff Word-of-Mouth (SWOM) and retail employee recruitment. *Journal of Retailing* 89(1), 88–104.

Kimbrough, A., Guadagno, R., Muscanell, N. & Dill, J. (2013). Gender differences in mediated communication: Women connect more than do men. *Computers in Human Behavior* 29 (3), 896–900.

Knight, M.B., Pearson, J.M. & Hunsinger, D.S. (2008). The Role of Media Richness in Information Technology-Supported Communication in Group Cohesion, Agreeability, and Performance. *Journal of Organizational and End User Computing* 20 (4), 23–44.

Knowles, M. (1984). *Andragogy in Action*. San Francisco: Jossey-Bass.

Kokkonen, L. & Almonkari, M. (2015). Teaching networking: An interpersonal communication competence perspective. Teoksessa J. Jalkanen, M. Almonkari & P. Taalas (toim.) *Voices of Pedagogical Development-Expanding, Enhancing and Exploring Higher Education Language Learning*, 31–56. Dublin: Research-publishing net. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47944/286.pdf?sequence=1>. (Luettu 12.10.2016.)

Kolkka M. & Karjalainen A.L. (2013). Maailman osaavin kansa – Koulutuksellinen tasa-arvo on poliittinen ja pedagoginen kysymys. Teoksessa S. Mahlamäki-Kultanen, T. Hämäläinen, P. Pohjonen & K. Nyyssölä (toim.) *Maailman osaavin kansa 2020 – Koulutuspolitiikan keinot, mahdollisuudet ja päämäärät*. Koulutustutkimusfoorumin julkaisu. OPH, Raportit ja selvitykset 2013:8. http://www.oph.fi/download/151447_maailman_osaavin_kansa_2020.pdf. (Luettu 12.8.2016.)

Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle. Tukea kasvuille ja työllisyydelle – Euroopan korkeakoulujärjestelmien nykyaikaistamissuunnitelma/* KOM/2011/0567.

Kooser, A. C. (2006). Missed manners. *Entrepreneur* 34 (12), 24. <https://www.entrepreneur.com/article/170430>. (Luettu 10.10.2015.)

Kostiainen, E. (2003). *Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena*. Jyväskylä: Studies in Humanities 1. Jyväskylän yliopisto.

Kramer, A. D. I, Guillory, J. E. & Hancock, J. T. (2014) "Experimental evidence of massivescale emotional contagion through social networks", *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 111(24), 8788–8790.

Kullaslahti, J., Haihu, K. & Yli-Kauppila, A. (2014). Osaamisperustaisuus korkeakouluissa -hankkeesta tukea ja ymmärrystä käytännön opetussuunnitelmatyöhön. Teoksessa *Osaamisperustaisuudesta tekoihin* Osaamisperustaisuus korkeakouluissa (ESR) -hankkeen loppujulkaisu. (toim.) J.Kullaslahti & A. Yli-Kauppila. Turku: Turun yliopiston Brahea-keskus.

Kupiainen, R. (2013). Diginatiivit ja käyttäjälähtöinen kulttuuri. *Widerscreen* 1, 2013–2011. <http://widerscreen.fi/numerot/2013-1/diginatiivit/>. (Luettu 12.9.2016.)

Kyllönen, M. (2011). *Tulevaisuuden koulu ja johtaminen. Skenaariot 2020-luvulla*. Tampereen yliopisto. Universitatis Tampereensis; 1142.

Laajala, T. (2015). *Diskurssianalyttinen tutkimus ammattikorkeakoulun opetussuunnitelman kehittämisprosessista*. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 177.

Laajalahti, A. (2014). *Vuorovaikutusosaaminen ja sen kehittyminen tutkijoiden työssä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ladegaard, H. J. & Jenks, C. J. (2015). Language and intercultural communication in the workplace: Critical approaches to theory and practice. *Language and Intercultural Communication* 15 (1), 1–12.

Laki tutkintojen ja muiden osaamiskokonaisuuksien viitekehyksestä 1.3.2017.

Lave, J. & Wenger, E. (1991). *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge: Cambridge University Press.

Lockwood, J. (2015). Virtual team management: What is causing communication breakdown? *Language and Intercultural Communication* 15 (1), 125–140.

Lohikoski, P. (2016). *Information Processing in Global Virtual NPD Projects*. Oulu: Oulun yliopisto.

Lönnblad, J. & Vartiainen, M. (2012). *Future Competences–Competences for New Ways of Working*. Publication Series B, 12 University of Turku, Brahea Centre for Training and Development.

Metsämuuronen, J. (2005). Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. International Methelp Ky. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Miles, S. J. & Mangold, W. G. (2014). Employee voice: Untapped resource or social media time bomb? *Business Horizons* 57(3), 401–411.

Niinistö-Sivuranta, S. (2013). *Sanoista syntyy yhteinen merkitys? Kommunikointitaidot luovassa oppimisympäristössä ja ammatillisessa kasvussa ammattikorkeakoulun visuaalisilla suunnittelualoilla*. Tampere: Tampere University Press.

Nurmi, R. & Mahlamäki-Kultanen, S. (2015). Ammattikorkeakoulujen pedagogiset strategiat. *Ammattikasvatuksen aikakauskirja*, 17 (3), 24–40.

Nykänen, S. & Tynjälä, P. (2012). Työelämätaitojen kehittämisen mallit korkeakoulutuksessa. *Aikuiskasvatus* 1, 17–27.

OKM (2017). Opiskelu ja tutkinnot ammattikorkeakouluissa. http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/opiskelu_ja_tutkinnot/?lang=fi. (Luettu 23.1.2017.)

Palonen, T., Boshuizen, H.P. & Lehtinen, E. (2014). How expertise is created in emerging professional fields. *Promoting, Assessing, Recognizing and Certifying Lifelong Learning*, 131–149. Dordrecht: Springer.

Pophal, L. (2015). Multichannel vs. Omnichannel Marketing: Is There a Difference, and What Does It Mean to You? *Econtent* 38(2). <http://www.econtentmag.com/Articles/Editorial/Feature/Multichannel-vs-Omnichannel-Marketing-Is-There-a-Difference-and-What-Does-It-Mean-to-You-102361.htm>. (Luettu 18.2.2017.)

Ratkaisujen suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma (2015). Helsinki: Valtioneuvosto. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTETTY_netti.pdf/801f523e-5dfb-45a4-8b4b-5b5491d6cc82. (Luettu 21.12.2015.)

Rubin, A. (2012). *FUTUREX–Future experts projektin delfoi-tutkimus*. Turun Yliopiston Koulutus-Ja Kehittämiskeskus Brahean Julkaisuja B, 9.

Salonen, A.P. & Savander-Ranne, C. (2015). Monialaisen ammattikorkeakoulun opettajien tieto- ja osaamisperusta. *Aikuiskasvatus* 2, 111–121.

Siemens, G. (2004). A learning Theory for the Digital Age. *Elearnspace Everything Learning*, 1–8.

Spitzberg, B. H. (2006). Preliminary development of a model and measure of computer-mediated communication (CMC) competence. *Journal of Computer-Mediated Communication* 11(2), 629–666.

Spitzberg, B. H. (2013). (Re)Introducing Communication Competence to the Health Professions. *Journal of Public Health Research* 2(3). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4147740/>. (Luettu 1.10.2016.)

Spitzberg, B. H. & Cupach, W. R. (2002). Interpersonal skills. Teoksessa M. L. Knapp & J. A. Daly (toim.) *Handbook of Interpersonal Communication*. Thousand Oaks: Sage, 564–611.

Talouspolitiikan lähtökohdat 2015–2019 (2015). <http://valtioneuvosto.fi/documents/10623/1096506/Talouspolitiikan+I%C3%A4ht%C3%B6kohdat+2015-2019+-raportti/27db969b-8eef-4312-aaf3-e6258a2e8801>. (Luettu 1.9.2016.)

Teräs, H. & Teräs, M. (2010). 21st century professional development-bridging the gap between higher education and working life. World Conference on E-Learning in Corporate, Government, Healthcare, and Higher Education, 836–843.

Treem, J., Dailey, S., Pierce, C. & Leonardi, P. (2015). Bringing technological frames to work: How previous experience with social media shapes the technology's meaning in an organization. *Journal of Communication* 65 (2), 396–422.

Trilling, B. & Fadel, C. (2009). *21st century skills: Learning for life in our times*. John Wiley & Sons.

Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys (2009). Opetusministeriö. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä, 2009:24. <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr24.pdf?lang=fi>. (Luettu 1.9.2013.)

Tynjälä, P. (2008). Perspectives into learning at the workplace. *Educational Research Review*, 3(2):130–154

Tynjälä, P. (2010). Asiantuntijuuden kehittämisen pedagogiikkaa. Teoksessa Collin, Kaija; (toim.), *Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus*. Helsinki: WSOYpro, 79–95.

Tynjälä, P. (2011). Asiantuntijuuden kehittämisen pedagogiikkaa. Teoksessa K. Collin, S. Paloniemi, H. Rasku-Puttonen & P. Tynjälä (toim.), *Luovuus, oppiminen ja asiantuntijuus*. Koulutuksen ja työelämän näkökulmia. Helsinki: WSOYpro, 79–95.

Varpelaide, H. (2013). Verkkoluentoja ja virtuaalitapaamisia – liiketalouden aikuiskoulutuksesta valmiuksia työelämän verkkoviestintään. Teoksessa Minkkinen, E.(toim.) *Meillä tehdään!: SAMKista apua yritysten toiminnan kehittämiseen*. Satakunnan ammattikorkeakoulu, sarja D, muut julkaisut 6/2013, 36–39.

Waldeck, J.; Durante, C.; Helmuth, B. & Marcia, B. (2012). Communication in a changing world: Contemporary perspectives on business communication competence. *Journal of Education for Business* 87 (4), 230–240

Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication Research* 23 (1), 3–43.

Walther, J. B (2012). Interaction through technological lenses: Computer-mediated communication and language. *Journal of Language and Social Psychology* 31, 397–414

Weimann, P., Pollock, M., Scott, E. & Brown, I. (2013). *Enhancing Team Performance through Tool Use: How Critical Technology-Related Issues Influence the Performance of Virtual Project Teams*. In IEEE Transactions on Professional Communication 56 (4), 332–353.

Ylikoski, T. & Niinistö-Sivuranta, S. (2016). Teachers' communication styles, students professional growth and the discourse of interaction. *Journal of Global Research in Education and Social Science* 5 (1), 10–18.